

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR - MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN EMPRESARIAL
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA - C.P.A.**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA UNA
EMPRESA DE SERVICIOS
CASO: MEGATALLERES EL COCHE ROJO**

GISELA VANNESA PONCE PADILLA

DIRECTORA: ING. VERÓNICA APOLO, MGTR.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CONTROL INTERNO

QUITO, MARZO 2017

DIRECTOR:

Ing. Verónica Apolo, Mgtr.

INFORMANTES:

Ing. René Tola, Mgtr.

Dr. Pedro Zapata

DEDICATORIA

La presente Tesis se la dedico a mis padres, esposo e hija que gracias a su apoyo pude concluir mi carrera.

A mi padre por siempre estar con sus palabras de aliento a pesar que ya no está con nosotros físicamente, se sentiría orgulloso de mí.

A mi madre por brindarme los recursos necesarios y estar a mi lado apoyándome y aconsejándome en todo momento.

A mi esposo por ser mi apoyo incondicional y haber estado en los momentos más difíciles, por sus palabras y confianza, por su amor y paciencia.

Y a mi pequeña hija Sophie por ser mi mayor motivación me impulsas cada día para superarme y ser mejor en todo.

Vannesa P.

AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a Dios Jehová por darme la vida y haberme dado fortaleza para continuar en este largo trayecto universitario.

Al Ing. Carlos Vinueza por permitirme realizar la tesis en su prestigiosa empresa y ser el principal informante para el desarrollo del estudio.

A la Ing. Verónica Apolo por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos, así como todo su tiempo y paciencia durante el desarrollo de la tesis.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Facultad de Ciencias Administrativas y Contables por haberme aceptado y formado académica y profesionalmente, así como a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y experiencias y su apoyo para seguir adelante día a día.

Vannesa P.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN, 1

1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA, 3

- 1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS, 3
- 1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA, 5
 - 1.2.1 Lubricentro, 5
 - 1.2.2 Tecnicentro, 6
 - 1.2.3 Mecánica automotriz, 6
 - 1.2.4 Centro de colisiones, 7
 - 1.2.5 Ubicación, 7
 - 1.2.6 Tipo de Empresa, 8
- 1.3 MISIÓN, 8
- 1.4 VISIÓN, 8
- 1.5 PRINCIPIOS Y VALORES, 8
- 1.6 FLUJOGRAMA ORGANIZACIONAL, 10
- 1.7 ANÁLISIS FODA, 11
 - 1.7.1 Matriz FODA, 14
- 1.8 LÍNEAS DE SERVICIOS, 15

2 DEFINICIÓN Y CONTROL INTERNO SOBRE MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS, 16

- 2.1 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS, 16
 - 2.1.1 Definición, 16
 - 2.1.2 Importancia, 17
 - 2.1.3 Objetivos de un Manual de Políticas y Procedimientos, 18
 - 2.1.4 Contenido de un Manual, 19
- 2.2 CONTROL INTERNO, 20
 - 2.2.1 Definición de Control Interno, 20
 - 2.2.2 Importancia del Control Interno, 24
 - 2.2.3 Objetivos del control interno, 25
 - 2.2.4 Clasificación del Control Interno, 26
 - 2.2.4.1 Control Administrativo, 26
 - 2.2.4.2 Control Contable, 27
 - 2.2.5 Principios del Control Interno, 28
 - 2.2.5.1 De Autocontrol, 28
 - 2.2.5.2 De Autorregulación, 28
 - 2.2.5.3 De Autogestión, 29
 - 2.2.6 Métodos de Evaluación del control interno, 29
 - 2.2.6.1 Método Descriptivo, 30

2.2.6.2 Método Gráfico, 30

2.2.6.3 Método de Cuestionario, 31

2.2.7 Elementos del Control Interno - Modelo COSO, 32

2.2.7.1 Ambiente o entorno de control, 33

2.2.7.2 Evaluación del Riesgo, 34

2.2.7.3 Actividades de control, 37

2.2.7.4 Información y Comunicación, 41

2.2.7.5 Supervisión, 42

3 DESARROLLO DE PROPUESTA A LA EMPRESA DE SERVICIOS MEGATALLERES EL COCHE ROJO, 46

3.1 INTRODUCCIÓN, 46

3.2 GENERALIDADES DE LA PROPUESTA, 46

3.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA, 47

3.3.1 General, 47

3.3.2 Específicos, 48

3.4 IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA, 48

3.5 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO, 49

3.5.1 Conclusiones Generales, 71

3.6 EVALUACIÓN DE LOS POSIBLES RIESGOS, 72

3.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA, 75

3.7.1 Introducción, 75

3.7.2 Filosofía corporativa de Megatalleres El Coche Rojo, 78

3.7.3 Organigrama Megatalleres El Coche Rojo, 81

3.7.4 Reglamento Interno de trabajo de la empresa de servicios Megatalleres El Coche Rojo, 82

3.7.5 Políticas y Procedimientos de control interno por áreas, 89

3.7.5.1 Área de Comercialización, 89

3.7.5.2 Área Administrativa, 100

3.7.5.3 Área De Operaciones, 112

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 115

4.1 CONCLUSIONES, 115

4.2 RECOMENDACIONES, 116

REFERENCIAS, 118

ANEXOS, 119

Anexo 1: Entrevista, 120

Anexo 2: Checklist, 121

Anexo 3: Reglamento Interno de trabajo, 123

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz FODA, 14

Tabla 2: Líneas de servicios, 15

Tabla 3: Intervalos del Nivel de Riesgo y Confianza, 49

Tabla 4: Posibles riesgos, 73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Flujograma Organizacional,	10
Figura 2: FODA,	11
Figura 3: Categorías de Control Interno,	22
Figura 4: Principios de Control Interno,	28
Figura 5: Medios de Obtención de Información,	29
Figura 6: Elementos de COSO,	33
Figura 7: Factores de Ambiente de Control,	34
Figura 8: Factores de Evaluación de Riesgos,	36
Figura 9: Actividades de Control,	39
Figura 10: Organigrama Megatalleres El Coche Rojo,	81

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de tesis se desarrolla en Megatalleres “El Coche Rojo”, ubicado en la Provincia de Pichincha, cantón Cayambe, empresa ecuatoriana legalmente constituida, cuya actividad está enfocada al mantenimiento preventivo y correctivo de toda clase de vehículos, además ofrece varios insumos y repuestos de las mejores marcas que se utilizan en la reparación de toda clase de vehículos, busca satisfacer los requerimientos de los clientes en el área de mecánica automotriz con servicios de calidad y personal competente y multidisciplinario, orientados al mejoramiento continuo.

Megatalleres el Coche Rojo, considera al recurso humano como principal componente del sistema operativo de la Empresa, por lo que está comprometida en salvaguardar la integridad física, psíquica y social de sus empleados a través del apoyo irrestricto y total a acciones específicas y capacitación en prevención de riesgos laborales.

En la actualidad desempeña sus actividades, sin contar con una adecuada planificación, basándose en las operaciones que se generan diariamente, carece de control interno y políticas que permitan reflejar la verdadera situación del negocio.

El problema principal de la empresa radica en que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos, para controlar sus operaciones corriendo el riesgo de que las decisiones tomadas sean incorrectas o enfocadas a intereses personales, y volviéndose susceptible a posibles fraudes.

Con el fin de remediar los inconvenientes que actualmente tiene, se propone un diseño de un manual de control interno basado en el modelo COSO que se encargará de dotar a la administración y al personal de la organización información muy valiosa para la realización de sus actividades diarias de una manera ordenada que le permita tomar decisiones de acuerdo a los resultados emitidos por el sistema una vez implementado.

La situación de la empresa:

1. La empresa no cuenta con manuales de control, procedimientos e indicadores de rendimiento.
2. En la empresa no existe segregación de funciones.
3. En la empresa no se asignan las responsabilidades en base a un manual formalmente establecido, solo se les informa las tareas que deben realizar.
4. No cuentan con planes de capacitación al personal.
5. No existe un proceso adecuado de inducción al momento de la contratación de un empleado.
6. No se evalúa el rendimiento de los trabajadores de una manera técnica.
7. La empresa no cuenta con un código de ética.
8. La gerencia no se involucra en un cien por ciento con la empresa.

Para disminuir la incidencia de estas debilidades se diseñó manuales de políticas y procedimientos a los procesos más importantes de la empresa para el manejo administrativo financiero de la empresa, con el objetivo de establecer las funciones a los trabajadores y sus responsabilidades, y así poder llevar un adecuado control en las actividades que se realizan a diario en la empresa.

La tesis consta de cuatro capítulos que se resumen brevemente a continuación:

El capítulo uno describe en su totalidad a la empresa para saber el objeto en estudio, sus fortalezas y debilidades para enfrentar el desafío.

El capítulo dos constituye el marco teórico referente a todo lo que es control interno, manuales de políticas y procedimientos, el modelo COSO y sus elementos.

El capítulo tres se plantea la propuesta enfocado en la información que se obtuvo en el capítulo anterior gracias a los cuestionarios de control interno realizados al personal de la empresa.

Por último, en el capítulo cuatro se presentan las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

El objetivo principal de esta tesis es ser una herramienta de apoyo para la administración en la toma de decisiones, con el fin de controlar, organizar y manejar los recursos humanos y económicos-financieros eficientemente.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio relacionado con el diseño de un manual de políticas y procedimientos de control interno de la empresa Megatalleres el Coche Rojo, fue realizado con el objeto de proporcionar una herramienta útil para la toma de decisiones de la gerencia, así como también poder crear una cultura de aplicación y monitoreo de los procesos operativos realizados por todos los colaboradores de la empresa.

Hace algunos años atrás, se ha visto la necesidad de controlar de manera eficaz las actividades operativas que realizan los trabajadores dentro de la empresa con el fin de agilizar el tiempo real que se ocupan en hacer los trabajos.

A pesar de todo existe un problema debido a la falta de conocimiento que tienen los dueños de la empresa, al administrar o inspeccionar a los colaboradores de una manera correcta. Con estos antecedentes se puede decir que las actividades que realicen los empleados, son de vital importancia, por eso es necesario que se tomen medidas específicas para obtener resultados satisfactorios.

La investigación propuesta se lo efectuó a partir de la carencia que presenta la empresa de un sistema de control interno, se propone superar el problema de la inexistencia de este sistema aportando con políticas y procedimientos definidos de forma clara, precisa y concisa encaminada al cumplimiento de los objetivos y metas planteadas.

La elaboración de una propuesta de un manual de políticas y procedimientos de control interno para una empresa de servicios, beneficiará al manejo óptimo de los procesos que se llevan a cabo y estarán más concretados y organizados de manera coherente. Sus transacciones se procesaran de una manera más eficiente y eficaz. Se espera que al aplicarlo arrojen resultados positivos que permitan solucionar problemas de la empresa.

1 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

El nacimiento de Megatalleres El Coche Rojo empieza ya hace unos varios años en la Ciudad de Cayambe gracias al sueño e ilusión de un joven aficionado a la mecánica automotriz y a los autos en general, quien con sus primeros ahorros adquirió su primer vehículo de segunda mano, posteriormente pudo comprar la primera propiedad en el sector de Nápoles con la visión de poder construir el taller, con el paso del tiempo se dio la oportunidad de poder comprar un segundo terreno con el sueño de tener un taller más grande para poder brindar a sus clientes una mejor atención. Se logró levantar la primera parte del taller, junto al área de lubricación y limpieza así como el área de Tecnicentro. En ese tiempo nunca se pensó en realizar o proponer un estudio de Mercado para determinar que proyección tendría el negocio, lo que se hizo fue actuar por instinto y por el cariño que se depositó en el taller. Se construyó también un edificio de dos plantas donde se instaló un almacén de llantas, un área para oficinas y un área de espera.

Con todo esto el negocio arrancó el 10 de agosto del 2002 luego de alrededor de 2 años de obra civil y estructural. Como todo comienzo fue sumamente difícil, el hacer conocer a la comunidad un autoservicio diferente a los que existían en ese momento en la ciudad fue una tarea de mucha paciencia, tino y estrategia. Se realizó la inauguración del taller extendiendo invitaciones a las personas propietarias de

vehículos, socios de cooperativas de transporte, directivos de empresas de transporte, empresas florícolas, familiares y amigos en general.

Algo muy significativo e impactante era el nombre *“El Coche Rojo Autoservicio”* nombre llamativo que se impregno en la mente de la ciudadanía a tal punto que hoy no debe haber personas en Cayambe que no hayan oído hablar del taller. A través del tiempo se empezó a tener más clientela porque ya eran conocidos por el servicio que prestaban, el Taller fue creciendo y luego de 4 años de funcionamiento se arrancó con la fase dos de construcción, con capital propio del negocio y la inyección de capital externo se compró 1050 metros más de terreno en la parte posterior del primero y se construyó allí el área de mecánica automotriz el centro de colisiones y el de pintura siempre con infraestructura de primera línea con máquinas y equipos modernos con el objetivo de ser competentes y competitivos con cualquier taller local o nacional, frente a estas situaciones por estrategia se decide cambiar la razón social y paso a llamarse *“Megatalleres El Coche Rojo”*.

Ha representado un gran esfuerzo sacar de la mente de los clientes y del público en general el hecho que *“Megatalleres El Coche Rojo”* ya no es únicamente una lavadora de autos como lo fue en sus inicios sino que ahora ofrece servicios integrales permiten hacer mantenimientos preventivos y correctivos a toda clase de vehículos de una manera muy técnica y especializada, en la actualidad se encuentran en una lucha constante, día a día se trabaja por ser mejores, uniendo esfuerzos, trabajando en equipo, con todas las virtudes y talentos que puedan tener cada uno de los colaboradores.

1.2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

“Megatalleres El Coche Rojo” es una empresa dedicada al mantenimiento preventivo y correctivo de toda clase de vehículos en todas sus partes constitutivas, también ofrece varios insumos y repuestos utilizados en la industria automotriz. Se encuentran 14 años de presencia en el mercado local, cumpliendo con todos los permisos de funcionamiento exigidos por cada una de las entidades locales y gubernamentales, cumpliendo con los impuestos al día, todos los trabajadores se encuentran afiliados al IESS, porque consideran que el recurso más valioso, es el capital humano.

El taller está dividido en 25 áreas de 4 metros de ancho por 6 de fondo todos techados y con instalaciones eléctricas facilidades para conexiones trifásicos 220V, bifásicos 220 V, Monofásicos 110 V, además cada área tiene suministro de agua y aire comprimido para facilitar la tarea de los técnicos, estos talleres integran estratégicamente las 4 áreas principales del taller: Lubricentro, Tecnicentro, Mecánica automotriz y el Centro de Colisiones que se detallaran a continuación:

1.2.1 Lubricentro

Para el desarrollo de las actividades de ésta área se dispone de una fosa de 12 metros de longitud por 4 metros de ancho, una fosa de 8 metros de longitud por 4 de ancho, un elevador hidroneumático con una capacidad de hasta 5 toneladas, un compresor de 10 HP. 2 máquinas hidrolavadoras de alta presión, una bomba booster, una cisterna con capacidad de 10 metros cúbicos, dos aspiradoras industriales de doble motor eléctrico, una máquina para lavado de interiores, una enceradora neumática.

1.2.2 Tecnicentro

Está equipado con una alineadora computarizada de 8 cámaras marca Mondolfo Ferro, una balanceadora Hoffman para llantas hasta ring 16, una balanceadora Mondolfo Ferro para llantas hasta ring 26, una desenllantadora automática marca Sicam para llantas hasta ring.

16, un elevador de autos marca launch con capacidad de 4 toneladas, un elevador de autos tipo plancha italiano de hasta 3 toneladas, un elevador de 4 postes, pistolas neumáticas, horno para pegada de zapatas, remachadora de zapatas y herramienta menor forman parte del Tecnicentro.

1.2.3 Mecánica automotriz

Para realizar las tareas de mecánica automotriz que cada vez es más exigente e innovadora la tecnología instalada en los autos, se ha comprado los equipos y herramientas necesarias para hacer las tareas de mantenimientos preventivos y correctivos con la mayor facilidad y brevedad posible, tenemos instalados 6 elevadores neumáticos marca Launch dos de 3.5 toneladas y cuatro de 4.5 toneladas, un equipo de diagnóstico y limpieza con ultrasonido de inyectores, Dos Scanner launch universal y otro marca Némesis para diagnóstico de fallas de motores y más componentes de los autos, multímetro automotrices digitales y análogos, kit de prueba de fugas de cilindros, kit de pruebas de fuga de sistemas de refrigeración, pistola de medir el tiempo de encendido, torqui-metros, extractores de rótulas, y más herramientas neumáticas y manuales para realizar

trabajos de precisión de una manera técnica y rápida, también disponemos de software Auto data, como soporte para diagnóstico de fallas e información de montaje y desmontaje de todas las partes constitutivas de los autos de diferentes marcas, modelos y años.

1.2.4 Centro de colisiones

Se encuentra equipado con un horno de pintura con quemador a diésel tipo fuego directo marca Tektino, Porto marca mega, pulidoras neumáticas, pistolas profesionales de pintura, juego de yunques y martillos, de enderezar y de pulir, equipo de enderezar manual neumático y eléctrico, herramienta manual para montaje y desmontaje de piezas, equipos de suelda, dossier de enderezada y más herramienta menor.

Los Talleres están equipados con maquinaria y herramienta de muy buena tecnología con marcas como Gibbli, Karcher, Launch, Tektino, Hofmann, Sicam, Mondolfo Ferro, Proto, Stanley, Mega, son algunas de las usadas en nuestras instalaciones.

1.2.5 Ubicación

“Megatalleres El Coche Rojo” está ubicado en la ciudad de Cayambe, Provincia de Pichincha, en la panamericana Norte Km 1 vía a Otavalo.

1.2.6 Tipo de Empresa

La empresa está enmarcada en el sector Automotriz dedicándose a actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de todo tipo de automotores.

1.3 MISIÓN

Prestar servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para vehículos motorizados en todas sus partes constitutivas, empleando actos respaldados en acciones éticas y responsables, contando con técnicos calificados, utilizando herramientas, repuestos, equipos y tecnología de vanguardia, consintiendo a los clientes para que sean parte de nuestros procesos desde el inicio de los mismos hasta el resultado final que para nosotros siempre será su total satisfacción.

1.4 VISIÓN

Ser un taller de mantenimiento integral, líder, exitoso y ágil. Ampliar nuevos horizontes mediante el mejoramiento continuo, el aporte responsable de un grupo humano capacitado, competente y comprometido con la excelencia, la calidad y el buen servicio lo que nos permitirá crecer en el ámbito tecnológico y comercial.

1.5 PRINCIPIOS Y VALORES

Honestidad: es la carta de presentación en todas las actividades que exigen nuestro contingente.

Responsabilidad: cumpliendo con las expectativas y los compromisos adquiridos con nuestros clientes, proporcionando calidad, seriedad en la entrega de nuestros servicios y productos.

Innovación: creemos que la creatividad es la clave para anticipar y exceder las expectativas de nuestros clientes.

Lealtad: para con nuestros clientes internos y externos ya que todos en conjunto somos la parte medular en el desempeño de la empresa.

Competitividad: brindando servicios eficientes, calidad a precios justos buscamos satisfacer y en lo posible exceder las necesidades de nuestros clientes.

Compromiso de equipo: todos los que hacemos Megatalleres El Coche Rojo somos un verdadero equipo de técnicos que promovemos la cooperación y la unión como la herramienta que nos permitirá lograr las metas propuestas.

Coherencia: decimos lo que hacemos y hacemos lo que decimos.

1.6 FLUJOGRAMA ORGANIZACIONAL

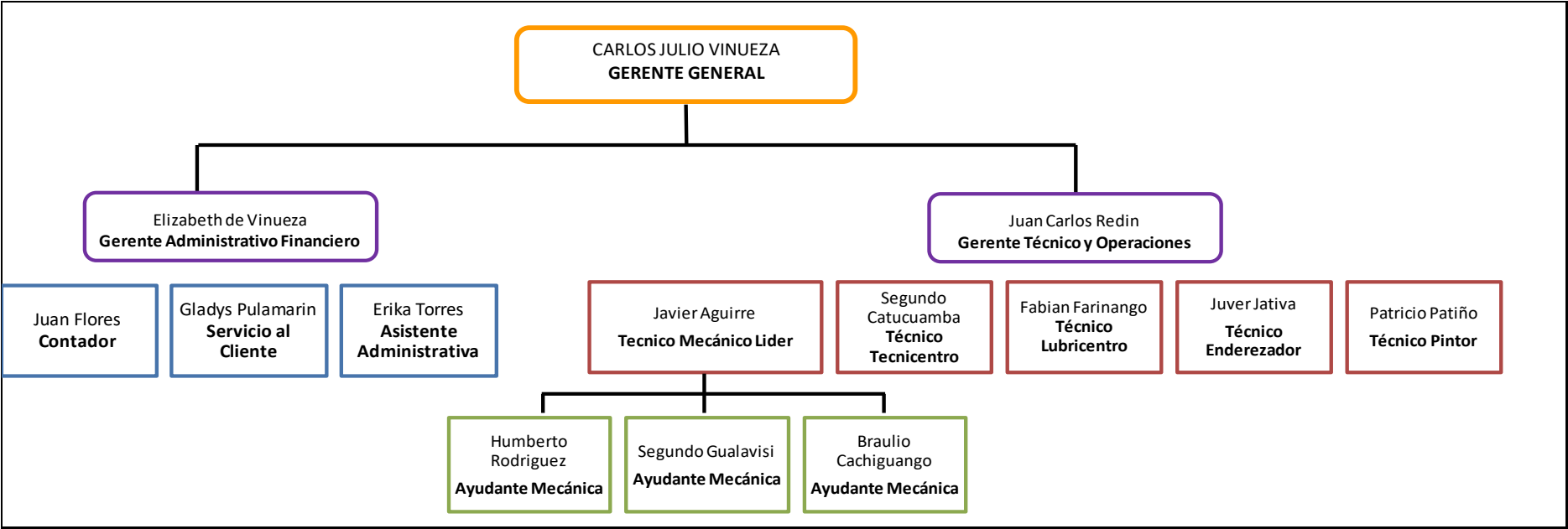


Figura 1: Flujograma Organizacional

Fuente: Organigrama Megatalleres el Coche Rojo

1.7 ANÁLISIS FODA

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos de la organización.

Además dará las pautas necesarias para definir las estrategias y desarrollar un plan administrativo de imagen corporativa de acuerdo a la necesidad de la empresa.

El análisis FODA nos permitirá conocer, las verdaderas posibilidades del cumplimiento de los objetivos, siendo conscientes de los obstáculos que posiblemente encontremos en el camino y permitiéndonos explorar aspectos positivos.

En la presente investigación se definen las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de Megatalleres el Coche Rojo.

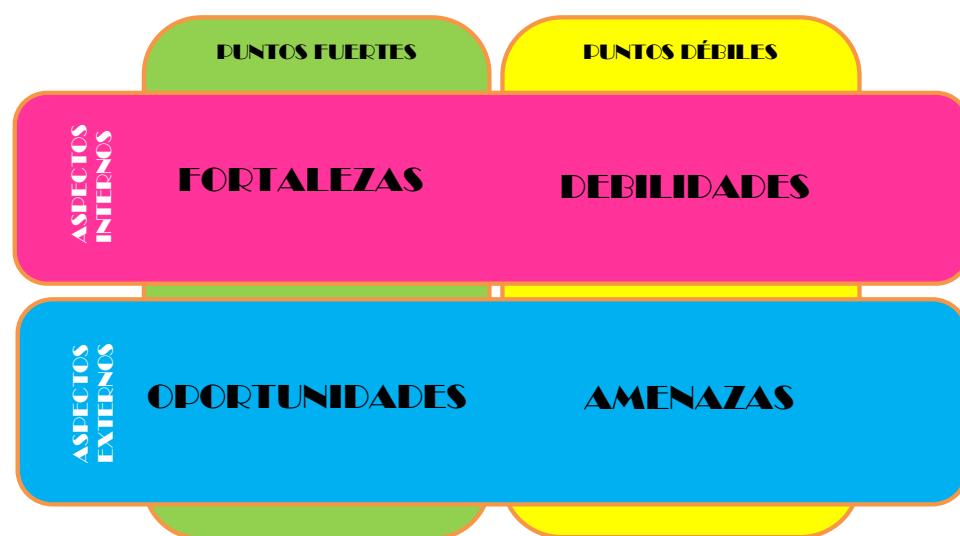


Figura 2: FODA

ANÁLISIS INTERNO

FORTALEZAS

Puntos fuertes, características internas de la empresa que faciliten y ayuden para el cumplimiento de los objetivos; añadiendo que el estudio debe ser serio y en profundidad. Son las capacidades humanas y materiales con las que se cuenta para adaptarse y aprovechar al máximo las ventajas que ofrece el entorno social y enfrentar con mayores probabilidades de éxito las posibles amenazas.

DEBILIDADES

Puntos débiles o debilidades, son características internas de la empresa que puedan constituir barreras para el cumplimiento de objetivos. Son las limitaciones o carencias y obstáculos que se manifiestan en el ambiente interno. Impiden el aprovechamiento de las oportunidades que ofrece el entorno social y que no le permiten defenderse de las amenazas.

ANÁLISIS EXTERNO

AMENAZAS

Se entiende por amenazas aquellas situaciones que se presentan en el entorno de la empresa y que pueden perjudicar negativamente a la consecución de los objetivos que

se fijen en la empresa. Son circunstancias que provienen del ambiente externo y están fuera de nuestro control.

OPORTUNIDADES

Consideramos oportunidades aquellas situaciones que se presentan en el entorno de la empresa y que puedan ayudar para la consecución de los objetivos que se fijen en tal organización. Son aspectos favorables externos que se presentan en el entorno político, económico, ambiental, tecnológico que están fuera de nuestro control.

1.7.1 Matriz FODA

Tabla 1: Matriz FODA

<i>FORTALEZAS</i>	<i>DEBILIDADES</i>
Infraestructura Adecuada.	Pocos proveedores y bajo stock de repuestos y accesorios en el mercado local de Cayambe.
Exoneración de IVA en servicios prestados por ser artesanos calificados.	Las microempresas del sector no cuentan con una planificación económica adecuada, en su mayoría son informales.
Precios accesibles a todos nuestros clientes.	Falta de almacén de repuestos relacionado directamente con el taller.
Las utilidades del taller son invertidas en el desarrollo y crecimiento del mismo.	Demoras en la adquisición de repuestos, para la atención en el taller.
Ambiente de trabajo agradable.	Falta de capacitación para el personal técnico.
Servicio de mantenimiento para toda clase de vehículos.	Falta de control de calidad en todos los servicios prestados una vez entregados.
Contactos con proveedores de repuestos y accesorios de varios tipos de marca a nivel nacional.	Trabajadores NO comprometidos con el Taller solo buscan beneficio personal.
<i>OPORTUNIDADES</i>	<i>AMENAZAS</i>
Atención personalizada a los clientes nos permite obtener retroalimentación.	El municipio al ser un cliente importante actualmente no está pagando a tiempo los trabajos realizados.
Parque automotor de Cayambe con infraestructura moderna.	Los servicios del taller son identificados como costosos.
Buen posicionamiento en el mercado de Cayambe.	Falta de un programa o software de marketing y publicidad para información a clientes.
Alianzas estratégicas firmadas con empresas públicas y privadas.	Incremento de la competencia con el nivel tecnológico y de infraestructura.
La revisión vehicular es cada vez más exigente lo que obliga a los dueños de vehículos realizar un mantenimiento preventivo.	Falta de capacitación en ventas en las empleadas de almacén y bodega.
Formas de pagos accesibles por nuestros clientes.	Cartera vencida de años anteriores con pocas posibilidades de cobro.

Fuente: FODA Megatalleres el Coche Rojo

1.8 LÍNEAS DE SERVICIOS

Tabla 2: Líneas de servicios

LÍNEA 1	LÍNEA 2	LÍNEA 3	LÍNEA 4	LÍNEA 5
MECÁNICA AUTOMOTRIZ	CENTRO DE COLISIONES	TECNICENTRO	LUBRICENTRO	ALMACEN
Motores	Enderezada de vehículos siniestrados	Alineación computarizada	<i>Cambios de aceite:</i>	<i>Venta de:</i>
Cajas de Cambio	Enderezada de Chasis	Corrección (No hay sugerencias)	Motores	Llantas multimarcas
Transmisiones	enderezada de Compactos	Corrección Convergencias - Divergencias	Cajas de Cambio	Baterías
Transfer	Latonería automotriz	Corrección ángulos de caída	Transmisiones	Bujías
Suspensiones	Pintura de vehículos al Horno	Balanceo computarizado de llantas	Transferes	Accesorios
Frenos	Pulida de vehículos	Vulcanización en frío	Sistemas de refrigeración automotriz	Aceites lubricantes
Embragues	Embreado de baldes de camionetas	Enlantaje	Filtros de aceite	Pastillas de freno
ABC Motores-Frenos	Reconstrucción de vehículos clásicos	ABC Frenos	Filtros de combustible	Aditivos de aceite
Diagnóstico de Fallas		Reparación sistemas de frenos	Limpieza integral de vehículos	Aditivos de combustible
Electricidad automotriz		Reparación sistemas de suspensión	Pulverización de chasis y compactos	otros
Sistemas de escape			Engrase de partes móviles	
Sistemas de inyección			Limpieza de interiores	
Electrónica Automotriz			Encerado de autos	

Fuente: Megatalleres El Coche Rojo

2 DEFINICIÓN Y CONTROL INTERNO SOBRE MANUALES DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

2.1 MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

2.1.1 Definición

Es un documento que expresa por escrito los objetivos y políticas de una organización que tiene como propósito fundamental integrar en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar para que se la empresa opere de acuerdo a las necesidades, además de proporcionar elementos de apoyo en la toma de decisiones y sirve de guía en la inducción de nuevos empleados.

El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas y operativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia, el involucramiento de los empleados en el trabajo que realizan.

2.1.2 Importancia

Reviste una importancia trascendente para las empresas, porque permite establecer lineamientos para todos sus integrantes desde los altos ejecutivos hasta los trabajadores interesados en conocer el funcionamiento de la organización.

Mediante los manuales se puede fomentar el trabajo en equipo, mejorar sus niveles de productividad, eficiencia y eficacia permitiendo coordinar los esfuerzos de todas las áreas de una empresa en la misma dirección y finalidad.

También aporta en los siguientes aspectos:

- Evita la repetición de información o instrucciones.
- Permite que se conozcan cómo funcionan las actividades dentro de la empresa así como facilita la descripción de tareas por cargos, los requerimientos, ubicación.
- Facilita la inducción al puesto de trabajo y al adiestramiento y capacitación del personal.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema.
- Permite uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.

- Facilita las labores de auditoria y evaluación del control interno.
- Procura el aumento de la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

2.1.3 Objetivos de un Manual de Políticas y Procedimientos

Los manuales permiten alcanzar los siguientes objetivos:

- Presentar una definición clara de las funciones y las responsabilidades de cada departamento, así como la actividad de la organización.
- Precisar indicaciones generales para llevar a cabo acciones que deben realizarse en cada unidad administrativa.
- Ser instrumento útil para la orientación e información al personal.
- Facilitar la descentralización, al suministrar a los niveles intermedios lineamientos claros a ser seguidos en la toma de decisiones.
- Servir de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

2.1.4 Contenido de un Manual

Un manual no debe contener más que los apartados estrictamente necesarios para alcanzar los objetivos del manual previstos y mantener los controles indispensables. (Rodríguez Valencia)

- Índice

El índice es una lista de aportaciones en el manual. Es decir es un esquema al que se le pueden añadir números o letras del alfabeto como referencia.

- Introducción

Este apartado debe incluir una breve introducción del manual de políticas. Tiene como propósito explicar al usuario del manual lo que es el documento, que se pretende cumplir a través de él, su alcance, cómo usar este manual y cuando se harán las revisiones y actualizaciones.

- Alcance

Debe enfocarse a una explicación breve sobre la que abarca el manual de políticas.

- Como usar el Manual

Indica al usuario todo cuanto tiene que conocer para utilizar el manual y realizarlo de una manera adecuada.

- Revisiones y actualizaciones

Indica con quien debe hacerse contacto para señalar cambios o correcciones, o hacer recomendaciones respecto al manual de políticas.

- Organigrama

En este apartado se representara gráficamente la estructura orgánica.

- Declaraciones de Políticas

En este apartado se deberán presentar por escrito, de manera narrativa las políticas por cada una de las unidades administrativas de que se trate.(Rodríguez Valencia)

2.2 CONTROL INTERNO

2.2.1 Definición de Control Interno

Existen varias definiciones de control interno y para comprender mejor lo que significa analizaremos varias definiciones detalladas a continuación:

Según Juan Ramón Santillana Gonzales:

El control interno comprende todo el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adoptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración (Santillana Gonzales, 2003).

Milton Maldonado lo define como:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

El control interno se define como:

Un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos dentro de las siguientes categorías (Corre, 2006, pág. 14).



Figura 3: Categorías de Control Interno

Fuente:(Bello Robaina, s.f.)

Podemos decir que el control interno son una serie de procedimientos o actividades que forman un sistema y que, si están debidamente diseñados a la estructura de una empresa, favorecerá a que se obtenga una mayor fiabilidad en sus operaciones, así como cierto grado de seguridad en sus activos. Además, ayudará a evitar irregularidades en las actividades de la empresa ya que el control interno establece la obligación de asumir una conducta ética por parte de todos los colaboradores de la organización.

Definición de Control Interno según las normas COSO:

El control interno es un proceso, ejecutado por la Junta Directiva o Consejo de Administración de una entidad, por su grupo directivo y por el resto del personal,

diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (Estupiñan Gaitan)

El control interno se puede considerar eficaz en cada una de las tres categorías, si el consejo de administración y la dirección de la empresa tienen la seguridad razonable de que:

- Se disponga de información adecuada sobre el logro de los objetivos operacionales de la empresa.
- Se preparen de forma fiable los estados financieros.
- Se cumplan las leyes y normas aplicables.

Es una herramienta útil para la gestión, estos controles no deben ser añadidos sino incorporados a la entidad, de manera que no entorpezcan la consecución de los objetivos, el hecho de decir incorporados permite identificar desviaciones de los costos en actividades operativas sencillas, y además se agilizaría el tiempo de respuesta para solucionar estas posibles desviaciones o costos que no son necesarios.

Estos controles lo realizan las personas que trabajan en todos los niveles de la organización y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos. En cada área de la organización, existe una persona encargada que es responsable por el control interno ante su jefe inmediato.

2.2.2 Importancia del Control Interno

El control interno dentro de una organización es de vital importancia ya que es un instrumento que ayuda a la administración a poder controlar, dirigir y proteger de manera eficaz y eficiente las actividades, procesos y el desempeño realizado diariamente por todos los funcionarios logrando cumplir los objetivos de la empresa.

Independientemente que las organizaciones sean pequeñas, medianas o grandes el control interno es indispensable para optimizar las operaciones y el crecimiento del negocio ya sea en el área administrativa como en lo operacional, favoreciendo desde al dueño de la empresa hasta el propio cliente ya que tendrá un grado de confianza sobre la entidad y se observará un crecimiento interno en la entidad.

El control interno es importante en una organización para:

1. Conseguir sus objetivos de rentabilidad y rendimiento.
2. Promover la eficiencia y eficacia velando los recursos con los que cuenta la empresa que están dirigidos al cumplimiento de los objetivos.

3. Obtener una exactitud y veracidad de datos contables para la toma de decisiones.
4. Buscar la mejora continua promoviendo la seguridad y calidad en las actividades operativas.
5. Corregir las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar de alguna manera.
6. Lograr que la empresa disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el desarrollo de la compañía.
7. Prevenir pérdidas por fraudes o negligencias.

2.2.3 Objetivos del control interno

El objetivo principal del control interno es salvaguardar y conservar los recursos o bienes de la empresa evitando desembolsos o pérdidas significativas y ofrecer seguridad razonable en el cumplimiento de las metas y objetivos y que no se realicen obligaciones sin previa autorización. Otro punto importante como objetivos de control interno es asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.

Un plan de organización y un conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de la empresa sirven para salvaguardar sus recursos, comprobar la exactitud y

veracidad de información financiera y administrativa, promoviendo una mejora en las operaciones.

Dependiendo el tamaño o el número de operaciones de una entidad, dividir la empresa por departamentos es imprescindible ya que esto nos facilita la conducción de las operaciones y la delegación de autoridad y responsabilidad que deben estar claramente definidas y plasmadas en un organigrama o algún documento escrito, los cuales sean accesibles a los interesados. Cabe aclarar, que la responsabilidad no termina con los jefes de departamento, sino que debe involucrar a los operarios y demás trabajadores.

2.2.4 Clasificación del Control Interno

De acuerdo a las definiciones presentadas anteriormente sobre control interno se puede observar que abarca más que solo las funciones del departamento administrativo y contable que da lugar a la siguiente clasificación.

2.2.4.1 Control Administrativo

Conformado por métodos y procedimientos que se relaciona con la eficiencia operativa y adhesión de políticas de la empresa, generalmente tienen relación indirecta con información financiera, más bien incluye controles tales como análisis estadísticos, estudios de tiempo, reportes de operaciones, programas de inducción de personal y controles de calidad.

Estos controles son creados para mejorar las operaciones de la entidad y lograr que sean más eficientes. No se relacionan con la confiabilidad de los registros contables. Su trabajo es subdividir funciones, lograr la eficiencia en todos los procesos y delegar la responsabilidad en cada uno de ellos y verificar su cumplimiento. Es aplicado en todas las fases de los procesos administrativos y realiza las correcciones a todos los procesos.

2.2.4.2 Control Contable

Comprende el plan de organización, así como todos los métodos y procedimientos que se relaciona principal y directamente a la salvaguardia de los activos y razonabilidad de los registros financieros, incluyen controles como autorizaciones y aprobaciones con registros y reportes contables para cada actividad operativa, custodia de activos y auditoría interna. Influye directamente en la confiabilidad de registros contables y veracidad de estados financieros para la elaboración de los mismos y que constituyan una imagen fiel de la realidad económica de la empresa.

Deben los controles estar bien diseñados de tal manera que permita detectar errores, irregularidades y fraudes cometidos en el tratamiento de la información contable con la finalidad que de que llegue información fidedigna para la toma de decisiones.

2.2.5 Principios del Control Interno

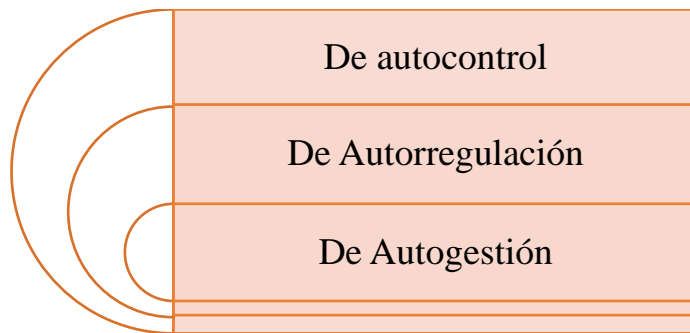


Figura 4: Principios de Control Interno

Fuente: (Gómez Bautista & Tenesaca Pulla, 2012)

2.2.5.1 De Autocontrol

Definido como la capacidad que tiene cada trabajador para poder detectar desviaciones y efectuar acciones correctivas para un adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan cumplir, de tal manera que la ejecución de los procesos se desarrolle con normalidad.

2.2.5.2 De Autorregulación

Definido como la capacidad institucional para ser partícipes de la administración, los métodos y procedimientos establecidos en la normativa que permitan un buen desarrollo e implementación del sistema de control interno basándose en un ambiente de integridad, eficiencia y transparencia.

2.2.5.3 De Autogestión

Se define como la capacidad que tiene la empresa para poder interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa.

2.2.6 Métodos de Evaluación del control interno

Para la evaluación y elaboración de los controles primero se debe recolectar información sobre las actividades que realice la empresa como documentos y datos, que una vez que se analizan, organizan e interpretan los resultados, nos permitan conocer cómo se desarrollan los procesos actualmente, y en base a esa información se pueda proponer los ajustes necesarios.



Figura 5: Medios de Obtención de Información

Fuente: (Mondragon, 2013)

Los métodos más conocidos y utilizados para evaluar el control interno de una empresa son:

- a) Método Descriptivo
- b) Método Gráfico o Flujogramas
- c) Método de Cuestionario

2.2.6.1 Método Descriptivo

Este método consiste en la descripción detallada de los procedimientos y actividades realizados por el personal en las distintas áreas que conforman la entidad mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema, la descripción debe hacerse de tal manera que siga el curso de las operaciones en todas las unidades administrativas que intervienen.

Se detalla de manera escrita los métodos contables y administrativos mencionando los registros y formas contables utilizadas en la empresa. La información se obtiene y se prepara según sea conveniente para el administrador, ya sea por departamentos, por funciones o por algún proceso en especial.

2.2.6.2 Método Gráfico

Este método es aquel donde se exponen por medio de cuadros o gráficos, si el auditor diseña un flujo grama del sistema debe ser preciso que visualice el flujo de la información y los documentos que se procesan.

Debe elaborarse usando símbolos estándar, de manera que quienes conozcan los símbolos puedan entender la información.

Se denomina también diagramas de secuencia y contribuye una herramienta para levantar información y evaluar de forma preliminar las actividades de control de los sistemas funcionales que operan en una organización.

2.2.6.3 Método de Cuestionario

Son documentos orientados a obtener información mediante preguntas enfocadas hacia el tema de investigación, a las personas relacionadas directamente con la empresa, de igual manera consiste en usar como instrumento para la investigación, cuestionarios previamente formulados que incluyen preguntas acerca de la forma en que se manejan las operaciones de la empresa a través de las personas, la forma en que fluyen las actividades a través de los puestos o lugares donde se definen los procedimientos de control.

En base a las preguntas contestadas por parte de los responsables de la empresa, se podrá obtener evidencia que ayudará a determinar si los controles operan tal como fueron diseñados.

La aplicación de cuestionarios colabora a la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme y confiable ya que son formulados de una manera que si las respuestas son afirmativas indican la existencia de un

control mientras que las respuestas negativas señalan una falta o debilidad en la organización.

2.2.7 Elementos del Control Interno - Modelo COSO

Los elementos del control interno son considerados como un conjunto de normas que se pueden implementar en todo tipo de empresas para medir el control y determinar su efectividad en las actividades operativas y administrativas e implementar una cultura de gestión periódica de los riesgos, para que el sistema realmente forme parte del proceso de gestión.

Para operar este sistema se requiere de los siguientes componentes:

- Ambiente o entorno de control interno.
- Evaluación de riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo o Supervisión.

Las técnicas establecidas que la empresa decida utilizar son las que van convirtiendo a este sistema de control interno en una herramienta que está encaminado a la prevención.

Sí alguno de estos componentes es más fuerte que los otros pueden compensar algunas deficiencias que existan en otras áreas.



Figura 6: Elementos de COSO

Fuente:(Romero, 2012)

2.2.7.1 Ambiente o entorno de control

Es la base de todos los demás componentes del control interno, que aporta disciplina y estructura, influyendo en la concienciación de sus trabajadores respecto al control, los factores del entorno incluyen la integridad, valores éticos y la profesionalidad en el entorno en que trabaja e incidir en la manera como:

- Se estructuran actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza grupos de trabajo.
- Se comunican y comparten valores y creencias.
- El personal reconoce la importancia del control.

El entorno de control propicia la estructura adecuada en que le se deben cumplir los objetivos y la preparación de los trabajadores que hará que se cumplan.

El ambiente de control cuenta con factores que le permiten realizar su papel con eficiencia y eficacia dentro del control interno los cuales son:



Figura 7: Factores de Ambiente de Control

Fuente: <http://fccea.unicauca.edu.co/old/tgarf/tgarfse88.html>

Entre otros factores que constituyen el entorno de control se encuentra la honradez, los valores éticos y la capacidad del personal, así como la atención y orientación que proporciona el consejo de administración.

2.2.7.2 Evaluación del Riesgo

En toda entidad, independientemente cuál sea su tamaño es indispensable el establecimiento de objetivos ya sean globales de la organización como de actividades relevantes, las cuales se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados.

La evaluación de riesgos es la identificación y análisis de riesgos que se pueda tener y que de alguna manera u otra amenazan su cumplimiento y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo es establecer mecanismos necesarios para identificar, manejar, minimizar o eliminar el impacto de los riesgos específicos relacionados con los cambios, que influyen en el entorno de la organización como en su interior.

Esta actividad la realiza el auditor interno para asegurarse que tanto el objetivo, enfoque, alcance y procedimiento han sido apropiadamente llevados a cabo. Los procedimientos de evaluación de riesgos tienen un carácter preventivo y deben ser parte natural del proceso de planificación de la empresa los cuales deben ser orientados al futuro, con la finalidad de anticipar los nuevos riesgos.

La evaluación de riesgos para ser eficiente y efectivo dentro de cualquier organización, sin importar el tamaño o la actividad que desempeña se debe tomar en cuenta los siguientes aspectos:

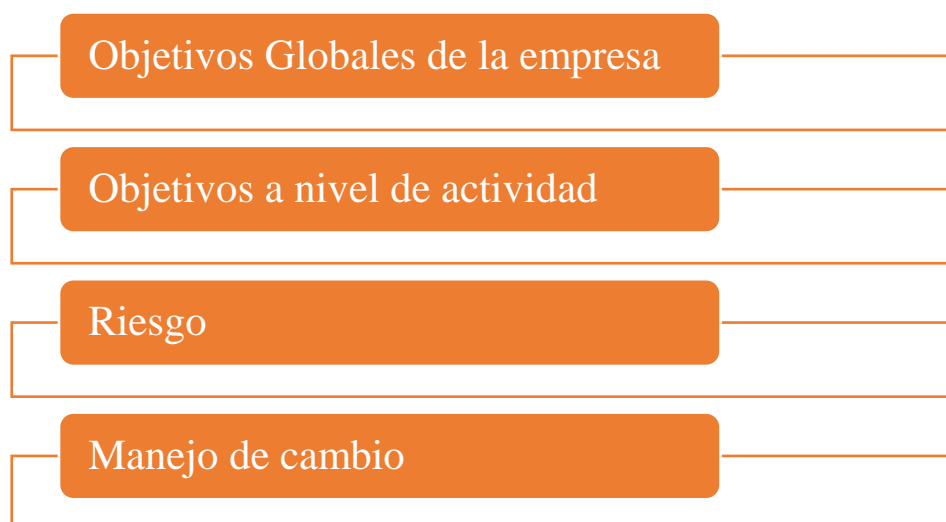


Figura 8: Factores de Evaluación de Riesgos

Fuente:(Gómez Bautista & Tenesaca Pulla, 2012)

Objetivos Globales de la empresa

Los objetivos globales deben proveer declaraciones y orientaciones sobre lo que la empresa desea conseguir y si son lo suficientemente específicos como para relacionarse directamente con la organización, existiendo una relación directa con las estrategias.

Objetivos a nivel de la actividad

Deben estar relacionados con los objetivos globales y los planes estratégicos de la organización, para esto se deben identificar los factores críticos de éxito los mismos que nos dirigirán a la consecución de objetivos planteados. Como el éxito no se puede asegurar la administración deberá tener una seguridad razonable de ser alertada en el momento que los objetivos estén en peligro o no estén siendo alcanzados.

Riesgo

Es un proceso interactivo y crítico ya que el desempeño de la empresa puede estar en riesgo a causa de factores internos y externos. Las acciones que se puedan tomar para reducir la probabilidad que ocurra el riesgo se basa de una gran cantidad de decisiones administrativas que deben realizarse de manera diaria en las empresas, pues se deben identificar los procesos claves de negocio en los cuales existe exposición potencial de alguna consecuencia.

Manejo de cambio

Implica la identificación de las condiciones cambiantes dentro del ámbito económico, político, industrial lo cual requiere tener en funcionamiento mecanismos para identificar y comunicar sucesos o actividades que afecten a los objetivos de la empresa y el análisis de los riesgos, para poder tomar decisiones.

2.2.7.3 Actividades de control

Una vez identificados los riesgos la entidad desarrolla las actividades de control, para garantizar las medidas necesarias para hacer frente a los riesgos que amenazan la consecución de los objetivos.

Son emitidas por la dirección y consisten en políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar

los riesgos que dificulten el logro de objetivos de la empresa, con la finalidad de obtener una seguridad razonable en las acciones necesarias para afrontar los riesgos que existen.

Hay actividades de control en todas las organizaciones, así como en todos los niveles, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global. Es indispensable tomar en cuenta que un gran número de actividades de control o de personas que participen en ellas no asegura necesariamente un eficaz control.

Las actividades de control tienen distintas características, pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas e incluyen cosas tales como: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisión de indicadores de gestión, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

Sin embargo, lo trascendente es que, sin importar su categoría o tipo, todas ellas están apuntando hacia los riesgos en beneficio de la organización, su misión y objetivos, así como la protección de los recursos propios.

Dentro de este componente se pueden identificar los siguientes tipos de actividades de control:

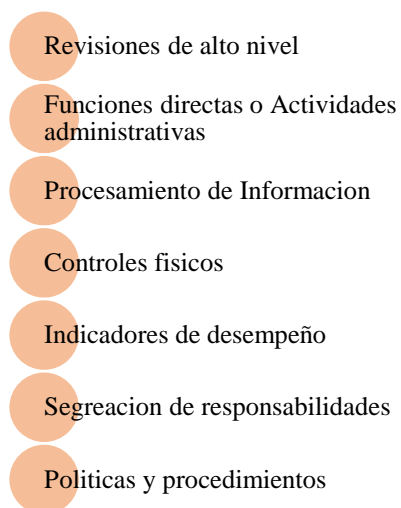


Figura 9: Actividades de Control

Fuente:(Gómez Bautista & Tenesaca Pulla, 2012)

Revisiones de alto nivel

Este tipo de actividad se realiza sobre el desempeño actual frente a presupuestos, pronósticos, periodos anteriores y competidores. Las iniciativas principales se rastrean dando un mejoramiento de procesos de producción y programas para contener y reducir costos a fin de medir la extensión en la cual los objetivos están siendo logrados, pues las acciones administrativas que se realizan y los informes presentados representan actividades de control.(Mantilla, pág. 60)

Funciones directivas o Actividades Administrativas

La revisión de los informes de desempeño permite a la administración dirigir las funciones y actividades para lograr los objetivos planteados con eficiencia y eficacia, de esta manera se logra tener un control efectivo dentro de la entidad.

Procesamiento de Información

En esta etapa es donde se implementa varios controles para verificar si las transacciones están cumpliendo con el trámite correspondiente y cuentan con la debida autorización pues los datos que ingresan están sujetos a chequeos o a cotejarse con los archivos de control, es por eso que todas las transacciones que se realicen dentro de la empresa deben contar con numeración de manera secuencial.

Controles Físicos

Nos permite realizar comparaciones con los registros presentados en forma escrita asegurando que los datos son reales y confiables se realiza conteos físicos, entre los cuales se puede realizar a inventarios, equipos, maquinas etc. Cabe mencionar que estos controles se deben hacer periódicamente y en algunas ocasiones de una manera sorpresiva con el fin de llegar a tener datos reales de la empresa.

Indicadores de Desempeño

Hace referencia a la relación de los diferentes conjuntos de datos operacionales o financieros, permite investigar y corregir las acciones efectuadas dentro de la organización.

Segregación de Responsabilidades

Tiene como función dividir o segregar actividades relacionadas entre los diferentes trabajadores de la empresa evitando el riesgo de cometer errores y acciones inapropiadas.

Políticas y Procedimientos

Generalmente consta primero de establecer políticas que puedan cumplirse posterior a eso establecer los procedimientos para llevar a cabo las políticas.

Las políticas en su mayoría de veces son comunicadas de manera oral, pero es recomendable realizarlas de manera escrita ya que permite una implementación completa.

2.2.7.4 Información y Comunicación

Consiste en la identificación, recopilación, procesamiento y comunicación de información pertinente en forma y plazo al personal de la organización que cumple importantes funciones operativas o financieras, de tal manera que le permita a cada empleado conocer cuál es su papel en el sistema de control interno y cómo las actividades individuales estén relacionadas con el trabajo de los demás.

El mensaje enviado de la gerencia a todo el personal debe ser claro y entendible, ya que existen casos que puede haber comunicación, pero la información está presentada de manera que el individuo no la puede utilizar o no la utiliza real y efectivamente.

Los sistemas producen informes sobre la gestión, información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de una forma adecuada.

Dichos sistemas no sólo manejan datos generados internamente, sino también información sobre actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, asimismo debe existir una comunicación eficaz con terceros como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas para poder presentarles información que sea relevante para ellos.

El fomentar un ambiente adecuado para promover una comunicación abierta y efectiva está fuera del alcance de los manuales de políticas y procedimientos. Depende del ambiente que reina en la organización y del tono que da la alta dirección.

2.2.7.5 Supervisión

Comprende de un monitoreo continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas efectuado por la administración donde se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada, si es

necesario realizar cambios o si se han detectado deficiencias en el control interno y deben ser notificadas a sus superiores, incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

Los sistemas de control interno requieren supervisión continua para asegurarse que el proceso funcione adecuadamente a lo largo del tiempo. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la seguridad razonable que ofrecían antes.

La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. Lo anterior no significa que tenga que revisarse todos los componentes y elementos, como tampoco que deba hacerse al mismo tiempo.

Esta evaluación puede llevarse a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la organización; de manera separada por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades y mediante la combinación de las dos formas anteriores.

Para un adecuado monitoreo o supervisión se deben tener en cuenta las siguientes reglas:

- El personal debe obtener evidencia de que el control interno está funcionando.
- Se deben efectuar comparaciones periódicas de las cantidades registradas en el sistema de información contable con el físico de los activos.
- Revisar si se han implementado controles recomendados por los auditores internos y externos; o por el contrario no se ha hecho nada o poco.
- Sí son adecuadas, efectivas y confiables las actividades del departamento de la auditoría interna.

Luego del análisis de cada uno de los componentes de control interno según COSO, podemos sintetizar que éstos cinco elementos, vinculados entre sí:

- Forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno tanto interno como externo.
- Influyen en los métodos y estilos de dirección aplicables en las empresas e inciden directamente en el sistema de gestión.

- Están relacionados con las actividades operativas, financieras y administrativas de la entidad contribuyendo a la eficiencia y eficacia de las mismas.
- Permiten mantener el control sobre todas las actividades.
- Su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse.
- Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera.
- Ayudan al cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido global.

3 DESARROLLO DE PROPUESTA A LA EMPRESA DE SERVICIOS MEGATALLERES EL COCHE ROJO

3.1 INTRODUCCIÓN

El control interno es más que un instrumento de prevención de errores o fraudes, es considerado como una técnica que organiza a las actividades que desarrolla cada empresa con el objetivo de determinar la eficacia y la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información, el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas.

Este capítulo contiene los elementos necesarios que se requieren para la realización y evaluación del control interno, con el fin de contribuir al desarrollo de las actividades de la empresa.

3.2 GENERALIDADES DE LA PROPUESTA

La propuesta de un manual de control interno constituye una herramienta de ayuda, la cual ha sido elaborada según los parámetros que establece el informe COSO.

Los componentes que conforman el Modelo COSO son: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Monitoreo o Supervisión, los cuales cuentan con factores que al ser aplicados ayudan

a mantener un desempeño adecuado de los procesos realizados diariamente en la empresa brindando un nivel de confianza alto.

Una vez realizada la investigación de campo en las instalaciones de la empresa, con los resultados que se obtuvieron se pudo analizar y se encontró elementos necesarios para comprobar que la empresa Megatalleres el Coche Rojo no cuentan con un adecuado sistema de control interno, pues su manejo se fundamenta en controles que han sido establecidos de manera empírica permitiendo de esta manera que las actividades que se realizan a diario estén expuestas a una probabilidad de riesgo superior.

Por lo tanto, es necesario plantear la propuesta de un manual de políticas y procedimientos de control interno que servirá para que la empresa desarrolle sus actividades administrativas y operativas. Dicha propuesta tendrá como base los controles internos ya existentes, estos serán re estructurados y mejorados y en caso que no existan se crearán nuevos controles proporcionando una seguridad razonable a los procesos.

3.3 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

3.3.1 General

Diseñar un manual de políticas y procedimientos de control interno basado en el informe COSO, que contribuya a la mejora continua de la prestación de servicios mecánicos y desempeño profesional de la empresa.

3.3.2 Específicos

- Facilitar una herramienta administrativa que proporcione la normativa y lineamientos para la aplicación, supervisión, y evaluación del control interno.
- Mejorar los procesos existentes de cada una de las áreas permitiendo obtener una seguridad razonable, eficiente y eficaz dentro de la empresa.
- Otorgar lineamientos que faciliten la delegación y asignación de funciones y procedimientos del personal en la prestación de servicios automotrices.
- Establecer los pasos a seguir para la realización de diferentes procesos que aseguren el logro de la mejora continua dentro de la empresa.
- Contar con reglamentos específicos para las diferentes áreas evitando errores o irregularidades en el desempeño de los trabajadores.

3.4 IMPORTANCIA DE LA PROPUESTA

El sistema está compuesto por cinco elementos relacionados entre sí, que se derivan de la forma como la administración dirige el negocio y están integrados en el proceso para alcanzar la mejora continua de los servicios que ofrece la empresa, comprende un plan de organización que sirve para la correcta toma de decisiones y asignación de funciones, por lo cual es considerada muy importante para la empresa.

Un manual de control interno basado en el modelo COSO, dotará a la gerencia y a la administración de una herramienta que permitirá brindar todos los controles necesarios para que sus actividades sean realizadas de una manera eficiente y eficaz.

Además, permitirá que las operaciones y los procesos se realicen con una seguridad razonable ya que al seguir los procedimientos establecidos disminuirá el nivel de riesgo frente a posibles errores y fraudes.

3.5 CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

La aplicación se hará mediante cuestionarios que se realizará al personal de la empresa donde calificaremos el nivel de riesgo designando una ponderación y una calificación a cada una de las preguntas según el grado de importancia que tengan para la empresa y así poder establecer el nivel de riesgo y nivel de confianza existente.

El nivel de confianza nos muestra el grado acertado de actividades que son desarrolladas adecuadamente en la empresa y el nivel de riesgo nos indica el grado en el que la empresa no está cumpliendo o no cuenta con el adecuado manejo de actividades.

Se calificará el nivel de riesgo y confianza de acuerdo a los siguientes intervalos:

Tabla 3: Intervalos del Nivel de Riesgo y Confianza

INTERVALOS	CONFIANZA	RIESGO
15-50	BAJO	ALTO
51-75	MODERADO	MODERADO
76-95	ALTO	BAJO



MEGATALLERES EL COCHE ROJO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: TODA LA ENTIDAD

ENTREVISTADO: ING. JUAN CARLOS REDÍN

ENTREVISTADOR: VANNESA PONCE

FECHA: 07/01/2017

1 AMBIENTE DE CONTROL						
No.	Preguntas	Si	No	%	Pond. Calific.	Observaciones
1.1	¿Disponen de copias del reglamento y/o se conocen las funciones asignadas en el reglamento?	1		3	3	La empresa cuenta con un reglamento pero no tienen un código de ética
1.2	¿Se encuentran asignadas formalmente las responsabilidades a todos los trabajadores de la empresa?	1	0	2	2	El personal si conoce sus funciones que deben realizar
1.3	¿Se dispone de reglamentos que normen las actividades en cada área?		0	3	0	Formalmente no están asignadas ya que existen situaciones que una persona realice otros trabajos
1.4	¿El personal que labora en la empresa reúne los requisitos, conocimientos y habilidades para ejecutar los trabajos de manera adecuada?		0	2	0	Existen reglamentos pero no de manera formal. El personal realiza las funciones en base de lo que se le informa pero no existen manuales
1.5	¿El personal que labora en la empresa es seleccionado mediante un concurso?	1		2	2	En el taller si, el personal tiene sus conocimientos y experiencia necesarios.
1.6	¿El personal que labora en la empresa es el necesario para cumplir con las actividades?	1		2	2	Si, al personal que está postulando por un puesto se le toma pruebas prácticas en el taller.
1.7	El personal que labora en la empresa es el necesario para cumplir con las actividades?	1		3	3	Si la empresa cuenta con el personal suficiente para cumplir con sus operaciones.
1.8	¿Se cuenta con un plan de capacitación para el personal?		0	2	0	No se tiene un plan establecido, pero al personal que ingresa a la empresa se le capacita para que pueda realizar sus actividades.
1.9	¿Se evalúa al personal de la empresa?		0	3	0	Si se evalúa al personal pero no de una manera técnica.

No.	Preguntas	Si	No	% Pond.	Calific.	Observaciones
1.10	¿Se da incentivos al personal por su buen desempeño y cumplimiento de objetivos?		0	2	0	No se da incentivos al personal todo esta recompensado en su sueldo y beneficios.
2	EVALUACIÓN DE RIESGOS					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond.	Calific.	Observaciones
2.1	¿Los trabajadores conocen la misión, visión y los principales objetivos de la Institución?		0	3	0	Existe misión y visión pero los trabajadores no la conocen.
2.2	¿La empresa cuenta con una planificación a largo y mediano plazo?	1		2	2	
2.3	¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos?		0	2	0	No cuenta la empresa con manuales escritos.
2.4	¿La planificación incluye el establecimiento de indicadores de gestión?		0	3	0	No manejan indicadores, todo es de una manera verbal.
2.5	¿Se han determinado los riesgos externos que puedan influir en el cumplimiento de las metas y actividades?	1		3	3	Si han determinado los riesgos externos como la erupción del volcán Cayambe, arreglos y mantenimiento de vías.
2.6	¿Se han determinado los riesgos internos que pueden influir en el cumplimiento de las metas y actividades?	1		3	3	Si han determinado los riesgos internos como el cumplimiento del personal, cortes eléctricos, caídas de sistemas etc.
2.7	¿Existen objetivos para el buen funcionamiento de cada departamento?		0	2	0	No cuentan con objetivos escritos o documentados.
2.8	¿Los objetivos planteados para cada departamento están vinculados con los objetivos globales de la entidad?		0	3	0	
2.9	¿La empresa está sujeta a cambios tecnológicos?	1		2	2	
2.10	¿Existen limitaciones para que los empleados accedan a manipular el sistema informático?	1		3	3	Solo el personal administrativo está al alcance del sistema informático, el personal de taller no tiene acceso a esa área.
3	ACTIVIDADES DE CONTROL					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond.	Calific.	Observaciones
3.1	¿Se han determinado indicadores que le permitan evaluar el desempeño de todos los departamentos?		0	3	0	No cuentan con indicadores.
3.2	¿Existe un control del personal así como reportes a Recursos Humanos y contabilidad para la elaboración de roles de pago?	1		3	3	

No.	Preguntas	Si	No	% Pond.	Calific.	Observaciones
3.3	¿Existen controles para el cobro y pago de impuestos?	1		3	3	
3.4	¿Existe en la empresa segregación de funciones?		0	3	0	No existe segregación de funciones.
3.5	¿Existe en la empresa una persona encargada de realizar evaluaciones a todo el personal?		0	2	0	El jefe de taller es el encargado de evaluar y controlar las actividades de los trabajadores operarios. Pero a todo el personal no existe quien realice evaluaciones
3.6	¿Existe una persona determinada para controlar los ingresos y salidas de mercadería?	1		2	2	
3.7	¿Se identifica a los clientes potenciales y reales, y se desarrolla estrategias de marketing para influir en ellos con el fin que sigan comprando los productos y servicios prestados?		0	2	0	Si se identifica a los clientes fieles pero no tienen un proceso definidamente estructurado para influir en ellos.
3.8	¿Se realiza programas para incentivar las ventas en la empresa?		0	3	0	No realizan programas para incentivar las ventas.
3.9	¿Se dispone de los sistemas de información según sean necesarios?		0	3	0	
3.10	¿Se mantiene la confidencialidad de la información financiera?	1		3	3	
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond.	Calific.	Observaciones
4.1	¿Se generan reportes periódicos sobre sus actividades?		0	3	0	
4.2	¿Existen registros que le permitan preparar los reportes periódicos?	1		2	2	Todas las informaciones de ventas se registran en el sistema contable que cuenta la empresa y permite preparar informes.
4.3	¿Estos registros se mantienen debidamente actualizados?	1		2	2	Si porque el sistema se maneja todo el tiempo
4.4	¿Considera que los sistemas de información que dispone son seguros, ágiles, oportunos y útiles para la toma de decisiones?	1		3	3	
4.5	¿Las sugerencias, quejas y otra información son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes?	1		2	2	

No.	Preguntas	Si	No	% Pond.	Calific.	Observaciones
4.6	¿La empresa investiga y toma decisiones respecto a las quejas presentadas?	1		2	2	
4.7	¿Se comunica al personal todas las actividades y responsabilidades que deben realizar?	1		3	3	
5	SUPERVISIÓN O MONITOREO					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond.	Calific.	Observaciones
5.1	¿Considera que los reglamentos existentes que norman las actividades de la empresa son aplicables a las funciones que realizan?	1		2	2	
5.2	¿Se emiten recomendaciones para mejorar el control de la empresa en base a las evaluaciones de la información financiera realizadas por la gerencia?		0	2	0	
5.3	¿Existen acciones de control y seguimiento para cada departamento?		0	2	0	No existen escritas o documentadas
TOTAL				100	52	

Nivel de Confianza	Riesgo
76%- 95%	Bajo
51%-75%	Moderado
15%-50%	Alto

Resultados de la evaluación

Sobre el cuestionario de control interno realizado a toda la empresa para determinar el riesgo inherente existente se obtuvo los siguientes resultados:

El nivel de confianza fue del 52% y el nivel de riesgo 48%, que nos da un riesgo moderado.

A pesar que la empresa ya cuenta con controles, planes y reglamentos el resultado es un riesgo moderado, esto se debe a que los controles están establecidos de manera empírica y no de una forma técnica, además los trabajadores han sido informados

mediante comunicaciones particulares del dueño del negocio, sin que existan documentos que respalden los controles ya existentes y aplicados actualmente.

Debilidades que se detectaron

- La empresa no cuenta con manuales de control, procedimientos e indicadores de rendimiento que permitan desempeñar a los empleados, sus funciones de mejor manera.
- En la empresa no existe segregación de funciones, ya que la misma persona es la encargada de cumplir las funciones como secretaria y es la persona que recibe los vehículos sin contar con un conocimiento específico en mecánica, también se encarga de ventas, facturación y cobros.
- En la empresa no se asignan las responsabilidades en base a un manual formalmente establecido, solo se les informa las tareas que deben realizar.
- No cuentan con planes de capacitación al personal
- No existe un proceso adecuado de inducción al momento de la contratación de un empleado.
- No se evalúa el rendimiento de los trabajadores de una manera técnica.
- La empresa no cuenta con un código de ética que permita al personal conocer los principios que deba aplicar en sus actividades.

- La gerencia no se involucra en un cien por ciento con la empresa, ya que la persona encargada tiene otro trabajo y no se encuentra en el taller la mayor parte de tiempo.
- No se ha hecho una adecuada sociabilización y difusión de la planificación estratégica de la empresa.
- La empresa no tiene indicadores de gestión para poder medir su rendimiento.



MEGATALLERES EL COCHE ROJO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: RECURSOS HUMANOS

ENTREVISTADO: SRA ELIZABETH DE VINUEZA

ENTREVISTADOR: VANNESA PONCE

FECHA: 07/01/2017

1 AMBIENTE DE CONTROL						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
1.1	¿Existen descripciones formales o informales del puesto de trabajo o funciones a cumplir?	1		5	5	Se les comunica al personal de la empresa de manera verbal las funciones a cumplir
1.2	¿Existe una planificación dentro del departamento?	1		5	5	Se tiene una planificación pero no de manera formal.
1.3	¿Existe algún proceso de reclutamiento de personal?		0	5	0	La empresa no cuenta con proceso de reclutamiento, se basa en su hoja de vida y experiencia.
1.4	¿La empresa dispone de algún sistema de retribución por méritos o de incentivos?		0	4	0	No tiene un plan de méritos e incentivos porque para la actividad de la empresa no es necesario
1.5	¿Existen prestaciones adicionales para los trabajadores diferentes a las establecidas por la ley?		0	4	0	
1.6	¿Existen acciones correctivas cuando se da una violación por parte de los trabajadores al código de conducta?		0	5	0	Los trabajadores reciben una multa pero no conocen un código de conducta realmente estructurado
1.7	¿Manejan indicadores para medir el rendimiento dentro del departamento?		0	5	0	
1.8	¿Se analizan los conocimientos y habilidades requeridas para realizar los trabajos adecuados?	1		4	4	
1.9	¿La empresa dispone del personal necesario en números, capacidades, conocimientos, experiencia para llevar a cabo sus actividades?		0	4	0	
1.10	¿Se han implementado las políticas y procedimientos para la contratación, formación de los trabajadores?		0	5	0	

2 EVALUACIÓN DE RIESGOS						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
2.1	¿Existen mecanismos para dar a conocer los objetivos de la entidad a los trabajadores?	1		4	4	En ocasiones hay reuniones con el personal para dar a conocer que espera la empresa de ellos.
2.2	¿El departamento participa en la fijación de los objetivos y están conscientes de hasta qué puntos se encuentran comprometidos con los mismos?	1		3	3	
2.3	¿El cambio de nuevo personal puede tener un efecto importante dentro de la empresa?		0	4	0	
3 ACTIVIDADES DE CONTROL						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
3.1	¿El departamento se administra en función de programas de trabajo que recogen los objetivos y metas a cumplir?		0	3	0	
3.2	¿Se cumplen los planes de rotación en el desempeño en las tareas claves del personal involucrado y se desarrollan con calidad?		0	4	0	
3.3	¿Existen indicadores de rendimiento en la entidad para la puesta en marcha de acciones correctivas?		0	4	0	
3.4	¿Existe en la empresa segregación de funciones?		0	4	0	
3.5	¿Existe en la empresa una persona encargada de realizar evaluaciones a todo el personal?		0	3	0	No, porque no existe un departamento específico de RRHH
4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
4.1	¿Existen registros que le permitan preparar informes periódicos en cuanto al desempeño del personal?		0	3	0	
4.2	¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?	1		3	3	
4.3	¿Estos registros se mantienen debidamente actualizados?	1		4	4	Se mantienen actualizados para poder realizar los pagos a los trabajadores
4.4	¿Se comunica con eficiencia a los trabajadores las tareas y responsabilidades de control?	1		3	3	
4.5	¿Existen canales de comunicación para que los trabajadores puedan informar sobre posibles irregularidades?	1		3	3	Todas las posibles irregularidades pueden ser comunicadas con el Jefe de Taller o directamente con el Gerente.

5	SUPERVISIÓN O MONITOREO					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
5.1	¿Existe un control sobre el cumplimiento de las metas programadas?		0	3	0	
5.2	¿Se verifica periódicamente si el personal comprende y cumple con el código de conducta de la empresa?	1		3	3	Se observa que los trabajadores sean cumplidos, cumplan las horas de trabajo, estén realizando su trabajo.
5.3	¿Existen acciones de control y seguimiento para cada departamento?	1		3	3	Todo es mediante observación
	TOTAL			100	40	

Nivel de Confianza	Riesgo
76%- 95%	Bajo
51%-75%	Moderado
15%-50%	Alto

Resultados de la evaluación

El área de Recursos Humanos tiene un nivel de confianza de 40% y un nivel de riesgo de 60% dando como resultado un nivel de riesgo alto.

Esto se debe a que no cuentan con un área de Recursos Humanos, por lo tanto, en este caso la persona encargada del personal no realiza las actividades de manera adecuada. Adicionalmente se observa que no existe un proceso adecuado de selección, contratación, inducción e inclusión del personal nuevo, se les capacita de una manera informal pero no existen programas que ayude a que esto se realice de una mejor manera.

Debilidades que se detectaron

- No existen manuales específicos para esta área en los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal.
- No existen indicadores para medir el rendimiento del personal de una manera técnica.
- No se ha creado un espíritu de motivación a los empleados para que aporte en el logro de objetivos.



MEGATALLERES EL COCHE ROJO
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: CONTABILIDAD

ENTREVISTADO: SRA ELIZABETH DE VINUEZA

ENTREVISTADOR: VANNESA PONCE

FECHA: 07/01/2017

1 AMBIENTE DE CONTROL						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
1.1	¿Existe caja fuerte para custodia del efectivo?		0	4	0	No cuentan con caja fuerte
1.2	¿Se ha responsabilizado a una sola persona para el manejo de las cuentas con cheques?	1		4	4	Si la persona encargada es la Sra. Elizabeth de Vinueza
1.3	¿Existe un fondo para caja chica?	1		4	4	
1.4	¿Existe asignaciones de funciones dentro del departamento?	1	0	4	4	
1.5	¿Existe una segregación adecuada de las funciones de autorización, venta, custodia y cobranzas?	1		4	4	
1.6	¿Existe delimitación de responsabilidades así como de procesos dentro del departamento?	1		4	4	
1.7	¿Se archivan en un lugar seguro y apropiado todos los comprobantes tanto de ingresos y egresos?	1		4	4	
1.8	¿Los valores recaudados a diario son ingresados directamente a caja?	1		4	4	
1.9	¿Se elaboran conciliaciones bancarias periódicamente?	1		4	4	Si se realiza conciliaciones bancarias el contador es el encargado de eso.
2 EVALUACIÓN DE RIESGOS						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
2.1	¿Existe un control en la secuencia de emisión de cheques?	1		4	4	
2.2	¿Se evita la firma de cheques en blanco?	1		4	4	Nunca se deja firmado cheques en blanco.
2.3	¿Existe segregación en los procesos que se manejan cheques?		0	4	0	Solo la Sra. De Vinueza es la única que maneja los cheques.

No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
2.4	¿Existe una autorización previa para el pago de cheques?	1		4	4	
2.5	¿Para la compra de mercadería existe una previa autorización que intervenga otra persona o solo depende de una?	1		4		Se necesitan de dos firmas que dan autorización de adquisición de compras.
3	ACTIVIDADES DE CONTROL					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
3.1	¿Se realiza un análisis por parte del gerente para evitar riesgos?		0	4	0	
3.2	¿Existe un presupuesto aprobado para el logro de metas y objetivos?		0	3	0	
3.3	¿Se revisan las facturas, precios, cálculos y se cotejan con las órdenes de compra?	1		4	4	
3.4	¿Se controla el acceso al efectivo?	1		4	4	La persona encargada de caja tiene esa responsabilidad de cuidar el dinero.
3.5	¿Permite la empresa que el dinero que ingrese por ventas sea utilizado para hacer pagos en el día?		0	4	0	Los pagos se hacen con cheques
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
4.1	¿Se generan reportes periódicos sobre sus actividades?		0	3	0	
4.2	¿Existe información de los estados financieros?	1		4	4	
4.3	¿Se evita el uso de dinero en efectivo?	1		4	4	Cualquier manejo de efectivo se hace máximo 20 dólares
4.4	¿Considera que los sistemas de información que dispone son seguros, ágiles, oportunos y útiles para la toma de decisiones?	1		3	3	
4.5	¿Es utilizada la información como herramienta de supervisión?		0	2	0	
5	SUPERVISIÓN O MONITOREO					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
5.1	¿Existen acciones de control y seguimiento para cada departamento?		0	3	0	
5.2	¿Se emiten recomendaciones para mejorar el control de la empresa en base a las evaluaciones de la información financiera realizadas por la gerencia?		0	3	0	
5.3	¿Se ha dado una evaluación financiera por parte de una auditoría externa?		0	3	0	
	TOTAL			100	63	

Nivel de Confianza	Riesgo
76%- 95%	Bajo
51%-75%	Moderado
15%-50%	Alto

Resultados de la evaluación

En el área de contabilidad se obtuvo un nivel de confianza de 63% y un nivel de riesgo 37%, dándonos un nivel de riesgo moderado.

Debido a que el departamento de contabilidad a pesar de tener controles no formales impide que se lleve una adecuada segregación en los procesos que realizan. La empresa cuenta con una persona responsable de la contabilidad, pero se debería evaluar su tiempo de permanencia en la empresa y las funciones que debería realizar.

Debilidades que se detectaron

- No existe un reglamento formal para esta área.
- Nunca se ha realizado una auditoría en la empresa.
- No se emiten de forma periódica estados financieros para la toma de decisiones.



MEGATALLERES EL COCHE ROJO

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: COMPRAS

ENTREVISTADO: SRA. GLADIS PULAMARIN

ENTREVISTADOR: VANNESA PONCE

FECHA: 07/01/2017

1 AMBIENTE DE CONTROL						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
1.1	¿El departamento cuenta con un reglamento debidamente aprobado para el manejo de las compras?	1		4	4	Se tiene establecido políticas para el manejo de compras.
1.2	Antes de pagar cualquier factura o comprobante. ¿Se revisa que se haya cumplido con las políticas administrativas para este trámite?	1		4	4	
1.3	¿El departamento maneja comprobantes de egresos para la realización de sus transacciones?	1		4	4	
1.4	¿Existen políticas que se relacionen con los proveedores?	1		4	4	Si cuentan con políticas para trabajar con los proveedores como es el crédito y tiempo de entrega.
1.5	¿Se archivan de manera adecuada los documentos que demuestre el pago de obligaciones a terceros?	1		4	4	Además se llevan un control en el sistema Pysoptima
1.6	¿Está registrado a nombre de la empresa la cuenta de cheques que se maneja?	1		4	4	
1.7	¿La persona que realiza el pago y la que concilia es diferente?	1		4	4	
1.8	¿Se registra oportunamente en el sistema los desembolsos de dinero realizados?	1		4	4	
2 EVALUACIÓN DE RIESGOS						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
2.1	¿Se preparan solicitudes de compra?	1		4	4	
2.2	¿Se sigue algún método para la selección de proveedores?		0	4	0	Se basan en proformas para la selección del proveedor
2.3	¿Se emiten los cheques en orden secuencial?	1		4	4	
2.4	¿Se evita firmar cheques en blanco?	1		4	4	
2.5	¿Manejan controles para mitigar el riesgo como procedimientos de compra?	1		4	4	

3 ACTIVIDADES DE CONTROL						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
3.1	¿Las órdenes de compra están debidamente autorizadas?	1		4	4	Si tienen un proceso para el manejo de compras.
3.2	¿Existen controles adecuados para el registro del Impuesto al valor agregado?	1		4	4	Cuentan con el sistema que esta actualizado el IVA
3.3	¿Existe una persona que verifique el IVA en las facturas de compra?	1		4	4	
3.4	¿En los cheques se realiza la verificación de cifras y números antes de su firma?	1		4	4	Si se controla el uso de cheques y se supervisa que este la firma de la Sra. De Vinuesa
3.5	¿Existe una persona que verifique si los impuestos están bien declarados al estado?	1		4	4	Si el contador es la persona encargada
4 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
4.1	¿Se generan reportes periódicos sobre las compras realizadas?		0	4	0	
4.2	¿Existen registros que le permitan preparar los reportes periódicos?		0	4	0	
4.3	¿Estos registros se mantienen debidamente actualizados?		0	4	0	
4.4	¿Considera que los sistemas de información que dispone son seguros, ágiles, oportunos y útiles para la toma de decisiones?	1		4	4	
5 SUPERVISIÓN O MONITOREO						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
5.1	¿Existe una persona nombrada responsable de realizar las compras?	1		4	4	Si la Sra. Pulamarin es la encargada de compras
5.2	¿Se requiere de una autorización previa para realizar las compras?	1		4	4	Necesita la autorización del Ing. Redín y la Sra. Elizabeth para realizar la compra
5.3	¿Existen acciones de control y seguimiento para cada departamento?		0	4	0	
TOTAL				100	80	

Nivel de Confianza	Riesgo
76%- 95%	Bajo
51%-75%	Moderado
15%-50%	Alto

Resultados de la Evaluación

Como resultado se obtuvo un nivel de confianza de 80% y un nivel de riesgo 20%, dándonos un nivel de riesgo bajo en el área de compras de la empresa.

Esta área es manejada con más cautela ya que de esta área depende la mayor parte del giro de negocio, se han establecido controles más detallistas, sin embargo, se puede seguir mejorando para llegar a tener mayor nivel de confianza.

Debilidades que se detectaron

- No se cuenta con manuales para realizar las actividades en este proceso.
- No se tiene registros periódicos sobre las compras.
- No está documentado el proceso para selección de proveedores.
- No se sigue un monitoreo a esta área porque se entiende que se está manejando de una forma correcta.



MEGATALLERES EL COCHE ROJO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: VENTAS

ENTREVISTADO: SRA. ERIKA TORRES

ENTREVISTADOR: VANNESA PONCE

FECHA: 07/01/2017

1 AMBIENTE DE CONTROL						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
1.1	¿El departamento cuenta con reglamento debidamente aprobado para el manejo de las ventas?		0	5	0	No está desarrollado de una manera formal.
1.2	¿El departamento maneja comprobantes de ingresos para la realización de sus transacciones?	1		5	5	
1.3	¿Se realiza cierre de caja diarios?	1		5	5	Se realiza al final del día y con presentación al día siguiente.
1.4	¿La empresa cuenta con una política para la otorgación de crédito?	1		5	5	Están escritos pero realmente la decisión es de la Sra. Elizabeth.
1.5	¿Existen programas de capacitación para el personal del área de ventas?		0	5	0	
1.6	¿Existe rendición de cuentas internas dentro del departamento en lo que se refiere a las ventas?		0	5	0	
2 EVALUACIÓN DE RIESGOS						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
2.1	¿Existe un lugar seguro y adecuado para depositar el dinero recaudado durante las ventas del día?	1		4	4	Cuentan con la caja donde se guarda el dinero, si es en gran cantidad se manda a Gerencia.
2.2	¿Se verifica que se emitan las facturas correctamente llenadas?	1		5	5	
2.3	¿Se emiten las facturas de orden secuencial?	1		5	5	
2.4	¿Manejan controles para mitigar los riesgos como procedimientos de venta?		0	4	0	
3 ACTIVIDADES DE CONTROL						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
3.1	¿Existe algún medio que autorice y controle la venta del almacén?		0	4	0	
3.2	¿Existen alternativas para continuar con las actividades en caso que el sistema no esté disponible?	1		4	4	Lo hacen en Excel o manualmente pero deben llevar un registro de las operaciones.

No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
3.3	¿Existen controles adecuados para el registro del IVA?	1		4	4	
3.4	¿Se deposita el dinero de las ventas en el banco al final de día?		0	4	0	Se deposita al día siguiente
3.5	¿Se realiza cada fin de mes conciliaciones bancarias?		0	4	0	
3.6	¿Se archiva en un lugar apropiado las facturas y demás documentos que soportan las transacciones?	1		4	4	Si están en archivadores todos los documentos importantes de la empresa.
3.7	¿Se realizan respaldos diarios de la información contable generada en el transcurso del día?		0	4	0	
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
4.1	¿Se generan reportes periódicos sobre las ventas que realizan?	1		4	4	
4.2	¿Existen registros que le permitan preparar los reportes periódicos?	1		4	4	Si se pueden extraer la información del sistema contable.
4.3	¿Estos registros se mantienen debidamente actualizados?	1		4	4	
4.4	¿Considera que los sistemas de información que dispone son seguros, ágiles, oportunos y útiles para la toma de decisiones?	1		4	4	
5	SUPERVISIÓN O MONITOREO					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
5.1	¿Se reportan los resultados de las conciliaciones bancarias de cada mes a la gerencia?		0	4	0	No se le informa muy seguido al Gerente ya que no se encuentra en la empresa siempre.
5.2	¿Existen acciones de control y seguimiento para cada departamento?		0	4	0	
TOTAL				100	57	

Nivel de Confianza	Riesgo
76%- 95%	Bajo
51%-75%	Moderado
15%-50%	Alto

Resultados de la Evaluación

Como resultados del cuestionario se obtuvo un 57% como nivel de confianza y un nivel de riesgo de 43%, dándonos un riesgo moderado.

Debido a que esta área a pesar que cuenta con controles de forma empírica no tiene ningún documento escrito, es decir no cuenta con manuales donde este el procedimiento de ventas adecuado que se debería manejar en la empresa.

Debilidades que se detectaron

- No se tiene un manual de control específico para el área de ventas.
- La empresa no cuenta con planes de capacitación del personal.
- El dinero que recaudan diariamente no es depositado ese día, esperan al día siguiente para hacerlo.
- La gerencia no está al tanto de las actividades de la empresa debido a su ausencia.
- Está en manos de una sola persona la otorgación de crédito.



MEGATALLERES EL COCHE ROJO CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

COMPONENTE: INVENTARIOS

ENTREVISTADO: SRA ELIZABETH DE VINUEZA

ENTREVISTADOR: VANNESA PONCE

FECHA: 07/01/2017

1 AMBIENTE DE CONTROL						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
1.1	¿El departamento cuenta con un reglamento o políticas para el manejo de inventarios?		0	5	0	No están desarrollados de una manera correcta
1.2	¿Las compras se basan en órdenes de requisición?	1		4	4	
1.3	¿Se realizan conteos físicos de mercadería?	1		5	5	conteos aleatorios durante todo el año
1.4	¿La empresa cuenta con un método de control de inventario?	1		4	4	
2 EVALUACIÓN DE RIESGOS						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
2.1	¿Existe una segregación adecuada de las funciones de autorización, custodia y registro?	1		5	5	
2.2	¿Se registran diariamente los movimientos de los inventarios de la entidad?	1		4	4	
2.3	¿Existen documentos que respalden la utilización de mercadería que se utiliza para la reparación de vehículos?	1		4	4	Si se carga a la orden de trabajo las piezas o repuestos que se utilizan para la reparación.
2.4	¿Manejan controles para mitigar el riesgo como procedimientos de almacenamiento?		0	4	0	
2.5	En cuanto al almacenamiento de desechos del taller. ¿Existen procedimientos?	1		4	4	Si tiene un procedimiento establecido para el manejo de desechos como el aceite quemado, los wiperes.
3 ACTIVIDADES DE CONTROL						
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
3.1	¿Se tiene definido un proceso para la elección del proveedor?		0	5	0	No tienen correctamente establecidos por escrito, lo hacen de una manera informal.
3.2	¿Se realiza controles para verificar el producto en cuanto a calidad y precio?	1		5	5	Si verifican que los productos sean de calidad.

No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
3.3	¿La empresa es responsable con el medio ambiente?	1		5	5	Tienen una certificación otorgada por el Ministerio del Ambiente.
3.4	¿Existe un sitio específico para el almacenamiento de piezas y mercadería?	1		4	4	Si tienen una bodega para los repuestos, también tienen el almacén.
3.5	¿Para el manejo de desechos existen tanques específicamente para ese tipo de sustancias?	1		4	4	
3.6	¿Se verifica que la mercadería que se pidió sea la correcta en cuanto a marcas, modelos etc.	1		5	5	
3.7	¿Se registran como inventarios la compra de útiles de oficina?		0	4	0	La compra de útiles de oficina va al gasto
4	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
4.1	¿Se generan reportes periódicos sobre sus actividades?		0	4	0	
4.2	¿Existen registros que le permitan preparar los reportes periódicos?	1		4	4	Si tienen información de las compras realizadas que se podría preparar reportes.
4.3	¿Estos registros se mantienen debidamente actualizados?	1		4	4	
4.4	¿Considera que los sistemas de información que dispone son seguros, ágiles, oportunos y útiles para la toma de decisiones?	1		4	4	
5	SUPERVISIÓN O MONITOREO					
No.	Preguntas	Si	No	% Pond	Calific.	Observaciones
5.1	¿Existe una custodia física para los inventarios?	1		4	4	
5.2	¿Se ha tomado acciones por faltantes entre los saldos de los informes y saldos físicos?	1		4	4	
5.3	¿Existen acciones de control y seguimiento para cada departamento?		0	5	0	
TOTAL				100	73	

Nivel de Confianza	Riesgo
76%- 95%	Bajo
51%-75%	Moderado
15%-50%	Alto

Resultados de la Evaluación

Como resultado se obtuvo un nivel de confianza de 73% y un nivel de riesgo de 27%, dándonos como resultado un riesgo moderado.

Debido a que esta área de inventarios no se administra con controles establecidos formalmente y las actividades se realizan porque el personal sabe cuál es su trabajo y que deben hacer.

Debilidades que se detectaron

- La empresa no cuenta con manuales de control específicos para esta área.
- No se generan reportes periódicos de las ventas realizadas mensualmente.
- No se tiene acciones de seguimiento en esta área.

3.5.1 Conclusiones Generales

En la evaluación realizada a la empresa Megatalleres el Coche Rojo se puede observar que existen dos aspectos, en donde existe un alto riesgo: el área de administración general y el área de recursos humanos.

Esta situación se debe a que en estas áreas no se han creado controles ni se han establecido normas, políticas, procedimientos e indicadores de gestión para medir el desempeño general de la empresa, de igual manera no se realiza evaluaciones ni acciones de seguimiento a cada uno de los colaboradores de la

empresa indicando los controles que se deben seguir para evitar cometer errores o fraudes.

En el área de recursos humanos se debe a que no cuentan con un departamento específico que se encargue del personal, ni tampoco una persona profesional en el campo.

Como consecuencia de la no existencia de controles en el área administrativa de la empresa, las áreas del taller automotriz tampoco poseen manuales de los procesos para realizar sus actividades por lo que es necesario la elaboración de un manual que contenga la filosofía de la empresa, normas, políticas y procedimientos escritos para conocimiento de todo el personal.

3.6 EVALUACIÓN DE LOS POSIBLES RIESGOS

Los resultados que se obtuvieron en los cuestionarios de control interno demostraron que existen riesgos en todas las áreas de la empresa haciendo que algunos de sus procesos tengan un nivel de confianza baja.

A continuación, los posibles riesgos que pueden darse en las debilidades que se detectaron y que mediante la propuesta de los manuales de control interno basado en el modelo COSO I se busca mitigar.

Tabla 4: Posibles riesgos

ACTIVIDADES	POSIBLES RIESGOS
ADMINISTRACIÓN GENERAL	
La empresa carece de manuales de control, políticas, procedimientos e indicadores de rendimiento.	Puede Causar errores que afecten a la empresa como resultado de actividades deficientes.
Falta de asignación de responsabilidades de manera formal.	Ocasiona posibles errores que puedan dar paso a posibles fraudes, en el caso del taller pueden ocasionar daños materiales en las maquinas o en los vehículos de los clientes.
Carecen de planes de capacitación dentro de la empresa.	Afecta a los objetivos y propósitos de la entidad debido a que el rendimiento de los empleados es mínimo e ineficiente.
Falta de un código de ética dentro de la empresa.	Provoca un comportamiento inadecuado por parte de los trabajadores afectando el ambiente laboral de la empresa.
El involucramiento por parte de la gerencia en actividades de la empresa es mínimo.	No existe un control adecuado del alto mando que permita tomar decisiones y correctivos necesarios para un buen funcionamiento de la empresa.
Los trabajadores no conocen la misión, visión y valores de la empresa.	Los empleados no participan en el logro de objetivos y metas planteados de la empresa.
RECURSOS HUMANOS	
La empresa no cuenta con un departamento específico de Recursos Humanos	No se lleva un control adecuado del personal de la empresa.
No cuenta la empresa con un proceso para reclutamiento del personal	Contratación de personal incompetente para la realización de las actividades requeridas en el cargo.
La empresa carece de manuales específicos para esta área.	Desconocimiento de obligaciones y funciones de las actividades a realizar.
El personal tiene desconocimiento en cuanto a los objetivos de la empresa y las obligaciones a cumplir.	Provoca un bajo rendimiento del personal de la empresa.

ACTIVIDADES	POSIBLES RIESGOS
CONTABILIDAD	
Carencia de un reglamento formal, escrito y específico para esta área	Las actividades no se realizan de manera eficiente.
Nunca se ha realizado una auditoria a la empresa.	No saber si existen irregularidades o errores en la información contable y administrativa de la empresa.
Análisis limitados de la información contable.	Decisiones no adecuadas y correctivos no oportunos.
Falta de segregación en cuanto al manejo de cheques.	Que se realicen pagos que no corresponden a la empresa.
COMPRAS	
Carencia de un reglamento formal, escrito y específico para esta área	Las actividades no se realizan de manera eficiente.
No se cuenta con un proceso para selección de proveedores	Ocasiona que se adquiera mercadería a un precio no conveniente o afecte a la situación económica de la empresa.
No se generan reportes periódicos de las compras realizadas	Provoca que exista una diferencia de precios de un mes a otro
VENTAS	
El área de ventas carece de un manual de control específico	Bajo desempeño de actividades por parte de los trabajadores.
No se realiza depósitos a diarios	Puede existir el robo por parte de personas externas.
No existe un plan de capacitación al personal de ventas	Provoca que la mercadería no salga y se quede en almacén.
INVENTARIOS	
La empresa carece de políticas y manuales de control específicos para esta área	Se puede producir perdidas de piezas, repuestos, baterías etc.
No se cuenta con acciones de seguimiento en esta área.	Ocasiona posibles pérdidas e irregularidades por parte de ciertos colaboradores.

3.7 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

3.7.1 Introducción

Este documento es de uso interno y tiene como fin, recopilar toda la filosofía de la empresa, así como, sus normas, reglamentos y estructura, esto colaborará a tener una mejor organización.

Su importancia reside en el apoyo que pueda brindarle al área administrativa y operativa, optimizando los recursos humanos, físicos y financieros de la empresa, y tiene como propósito servir de guía para la correcta realización de funciones o tareas asignadas.

Busca ser una guía que ayude a la administración a siempre estar al tanto sobre su filosofía y además poder informar a sus colaboradores todo lo referente a la empresa como es: su historia, la misión, visión, valores, código de ética, organigramas y reglamento interno de trabajo, que ayudara a estos a tener una visión más profunda de los objetivos que quiere lograr la empresa y también facilitando el aprendizaje y capacitación para los nuevos colaboradores.

Normas de aplicación general

- El manual debe permanecer en un lugar accesible y al alcance del personal para que sean observados y ejecutados los procesos conforme a lo establecido.

- Las normas y procedimientos del manual deben revisarse mensualmente para su corrección y actualización.
- El personal de apoyo deberá cumplir todas las normas y procedimientos establecidos, con el objeto de hacer eficiente y eficaz el trabajo.
- Optimizar el tiempo y los recursos de las operaciones en cada proceso.
- Todos los responsables de cada departamento deben participar y lograr acuerdos en cualquier modificación de procesos establecidos en este manual.
- Todas las modificaciones o implementaciones de procesos o normas deben seguir la estructura establecida en el manual.

Historia de la empresa

El nacimiento de Megatalleres El Coche Rojo empieza ya hace unos varios años en la Ciudad de Cayambe gracias al sueño e ilusión de un joven aficionado a la mecánica automotriz y a los autos en general, quien con sus primeros ahorros adquirió su primer vehículo de segunda mano, posteriormente pudo comprar la primera propiedad en el sector de Nápoles con la visión de poder construir el taller, con el paso del tiempo se dio la oportunidad de poder comprar un segundo terreno con el sueño de tener un taller más grande para poder brindar a sus clientes una mejor atención.

Se logró levantar la primera parte del taller, junto al área de lubricación y limpieza así como el área de Tecnicentro. En ese tiempo nunca se pensó en realizar o proponer un estudio de Mercado para determinar que proyección tendría el negocio, lo que se hizo fue actuar por instinto y por el cariño que se depositó en el taller. Se construyó también un edificio de dos plantas donde se instaló un almacén de llantas, un área para oficinas y un área de espera.

Con todo esto el negocio arranco el 10 de Agosto del 2002 luego de alrededor de 2 años de obra civil y estructural. Como todo comienzo fue sumamente difícil, el hacer conocer a la comunidad un autoservicio diferente a los que existían en ese momento en la ciudad fue una tarea de mucha paciencia, tino y estrategia. Se realizó la inauguración del taller extendiendo invitaciones a las personas propietarias de vehículos, socios de cooperativas de transporte, directivos de empresas de transporte, empresas florícolas, familiares y amigos en general.

Algo muy significativo e impactante era el nombre *“El Coche Rojo Autoservicio”* nombre llamativo que se impregno en la mente de la ciudadanía a tal punto que hoy no debe haber personas en Cayambe que no hayan oído hablar del taller. A través del tiempo se empezó a tener más clientela porque ya eran conocidos por el servicio que prestaban, el Taller fue creciendo y luego de 4 años de funcionamiento se arrancó con la fase dos de construcción, con capital propio del negocio y la inyección de capital externo se compró 1050 metros más de terreno en la parte posterior del primero y se construyó allí el área de mecánica automotriz y el centro de colisiones y pintura siempre con infraestructura de primera línea con máquinas y equipos modernos con el objetivo de ser

competentes y competitivos con cualquier taller local o nacional, frente a estas situaciones por estrategia se decide cambiar la razón social y paso a llamarse “*Megatalleres El Coche Rojo*”.

Ha representado un gran esfuerzo sacar de la mente de los clientes y del público en general el hecho que “*Megatalleres El Coche Rojo*” ya no es únicamente una lavadora de autos como lo fue en sus inicios sino que ahora ofrece servicios integrales permiten hacer mantenimientos preventivos y correctivos a toda clase de vehículos de una manera muy técnica y especializada, en la actualidad se encuentran en una lucha constante, día a día se trabaja por ser mejores, uniendo esfuerzos, trabajando en equipo, con todas las virtudes y talentos que puedan tener cada uno de los colaboradores.

3.7.2 Filosofía corporativa de Megatalleres El Coche Rojo

La filosofía corporativa de nuestra institución para conocimiento y entendimiento de cada uno de nuestros colaboradores está estructurada de la siguiente manera:

Misión

Prestar servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para vehículos motorizados en todas sus partes constitutivas, empleando actos respaldados en acciones éticas y responsables, contando con técnicos calificados, utilizando herramientas, repuestos, equipos y tecnología de vanguardia, consintiendo a los

clientes para que sean parte de nuestros procesos desde el inicio de los mismos hasta el resultado final que para nosotros siempre será su total satisfacción.

Visión

Ser un taller de mantenimiento integral, líder, exitoso y ágil. Ampliar nuevos horizontes mediante el mejoramiento continuo, el aporte responsable de un grupo humano capacitado, competente y comprometido con la excelencia, la calidad y el buen servicio lo que nos permitirá crecer en el ámbito tecnológico y comercial.

Principios y valores

Honestidad: Es la carta de presentación en todas las actividades que exigen nuestro contingente.

Responsabilidad: Cumpliendo con las expectativas y los compromisos adquiridos con nuestros clientes, proporcionando calidad, seriedad en la entrega de nuestros servicios y productos.

Innovación: Creemos que la creatividad es la clave para anticipar y exceder las expectativas de nuestros clientes.

Lealtad: Para con nuestros clientes internos y externos ya que todos en conjunto somos la parte medular en el desempeño de la empresa.

Competitividad: Brindando servicios eficientes, calidad a precios justos buscamos satisfacer y en lo posible exceder las necesidades de nuestros clientes.

Compromiso de equipo: Todos los que hacemos Megatalleres El Coche Rojo somos un verdadero equipo de técnicos que promovemos la cooperación y la unión como la herramienta que nos permitirá lograr las metas propuestas.

Coherencia: Decimos lo que hacemos y hacemos lo que decimos

3.7.3 Organigrama Megatalleres El Coche Rojo

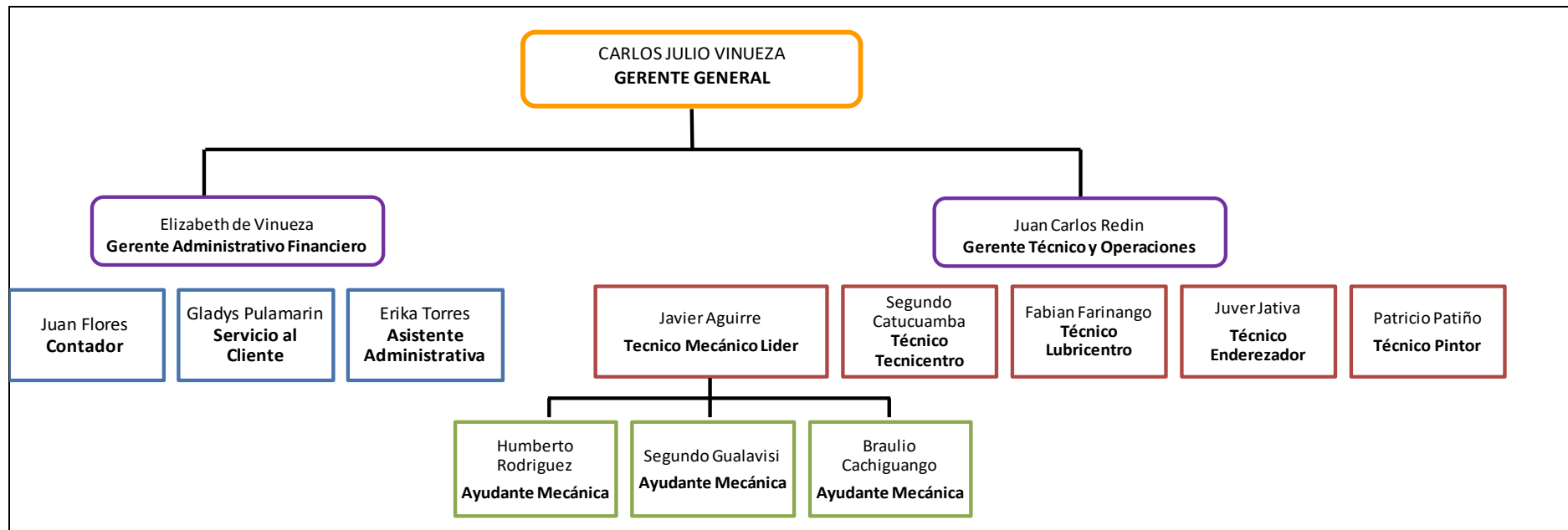


Figura 10: Organigrama Megatalleres El Coche Rojo

3.7.4 Reglamento Interno de trabajo de la empresa de servicios Megatalleres El Coche Rojo

En general los Reglamentos Internos de Trabajo, se consideran un conjunto de disposiciones obligatorias que deben cumplir tanto trabajadores como los empleadores en el desarrollo de los trabajos en una empresa o establecimiento.

El Reglamento Interno de Megatalleres el Coche Rojo fue elaborado por el Señor Abogado Plutarco Quinche el 25 de febrero del 2014 una vez reestructurado con las observaciones dispuestas por la autoridad, a fin de continuar con el trámite se presenta al Inspector para su debida legalización.

El Reglamento contendrá:

- Horario de ingreso y salida de todo el personal de la empresa.
- Horario de descanso destinado para el almuerzo y periodos de reposo durante la jornada laboral.
- Lugar y momento en que deben comenzar y terminar las jornadas de trabajo.
- Obligaciones y Prohibiciones de los trabajadores.
- Remuneraciones y Reembolsos.

- Días y horas fijados para hacer la limpieza de los establecimientos, maquinaria, aparatos y útiles de trabajo.
- Normas para prevenir los riesgos de trabajo e instrucciones para prestar los primeros auxilios.
- Labores insalubres y peligrosas.
- Tiempo y forma en que los trabajadores deben someterse a los exámenes médicos, previos o periódicos, y a las medidas profilácticas que dicten las autoridades.
- Sanciones y terminación de la relación laboral.
- Disposiciones disciplinarias y procedimientos para su aplicación: El trabajador tendrá derecho a ser oído antes de que se aplique la sanción.
- Las demás normas necesarias y convenientes de acuerdo con la naturaleza de la empresa, para conseguir la mayor seguridad y regularidad en el desarrollo del trabajo.

Código de ética**CÓDIGO DE ÉTICA****MEGATALLERES EL COCHE ROJO**

El presente código ofrece comportamientos acordes al respeto de la dignidad humana y que además produce un sentido de unidad en todos los colaboradores lo cual garantiza la permanencia de la empresa en el tiempo.

Accionistas y Propietarios

En el ejercicio de sus derechos de propiedad, deben:

- Buscar un justo equilibrio entre el capital y el trabajo de modo que los trabajadores reciban a través de sus salarios la justa contraprestación por su trabajo.
- Nombrar como administradores y directivos a personas que reúnan las condiciones de preparación y experiencia adecuadas y que realicen un ejercicio profesional, ético y responsable de su gestión.
- Definir y defender la misión y los valores de la empresa en línea con su Código Ético.

CÓDIGO DE ÉTICA

MEGATALLERES EL COCHE ROJO

Administradores y Directivos

En el ejercicio de sus funciones de administración y gestión, deben:

En relación con sus funciones de Dirección:

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de su actividad.
- Cumplir y hacer cumplir el Código Ético de la empresa y para ello darlo a conocer y establecer los mecanismos adecuados para garantizar su aplicación.
- Informar puntualmente y con exactitud a los propietarios o accionistas de la situación real de la empresa.
- Hacer frente al pago y cumplimiento de las deudas y obligaciones de la empresa.
- Elaborar y mantener vigente un plan de sucesión en los puestos clave de la empresa, de modo que la continuidad de ésta no dependa de la permanencia de ningún administrador ni directivo.
- Elegir a sus colaboradores y subordinados con arreglo a los principios de mérito y capacidad, procurando únicamente el interés de la empresa.

CÓDIGO DE ÉTICA

MEGATALLERES EL COCHE ROJO**En relación con los proveedores y clientes de la Empresa:**

- Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los productos y servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.

CÓDIGO DE ÉTICA

MEGATALLERES EL COCHE ROJO

En relación con los empleados de la Empresa:

- Tratar con dignidad, respeto y justicia a los empleados, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural.
- No discriminar a los empleados por razón de raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal o social ajena a sus condiciones de mérito y capacidad.
- No permitir ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
- Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Establecer y comunicar criterios y reglas claras que mantengan equilibrados los derechos de la empresa y de los empleados en los procesos de contratación y en los de separación de éstos incluso en caso de cambio voluntario de empleador.
- Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.
- Procurar la conciliación del trabajo en la empresa con la vida personal y familiar de los empleados.

CÓDIGO DE ÉTICA



MEGATALLERES EL COCHE ROJO

Los trabajadores se comprometen a:

- Ser honrados ciudadanos.
- Mantener las más altas normas de conducta personal y profesional.
- Ayudar a cumplir los objetivos de Megatalleres el Coche Rojo.
- Informarse y actuar bajo el Reglamento Interno de Trabajo de la empresa.
- Realizar el trabajo con eficiencia y eficacia.
- Promover un excelente ambiente laboral.
- No aprovechar su puesto de trabajo para conseguir beneficios personales.
- Reconocer completa responsabilidad por el trabajo que desempeña.
- Distinguirse por una conducta tal que las palabras y las acciones sean congruentes, honestas, dignas y creíbles fomentando una cultura pedagógica de calidad y justicia.
- Tratar a los colegas y al público de manera profesional y con cortesía.
- Debe ser honesto en las críticas que se realicen y no difamar ni denigrar el trabajo de sus colegas.
- Mantener la confidencialidad de la información.

3.7.5 Políticas y Procedimientos de control interno por áreas

3.7.5.1 Área de Comercialización



MEGATALLERES EL COCHE ROJO		
	<u>COMPRAS Y PAGOS DE</u> <u>MERCADERIA</u>	
	FECHA: ENERO 2017	
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE COMPRAS		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> - Se revisará el inventario físico en bodega y almacén de manera mensual - Conservar y buscar a los mejores proveedores - Para la compra de cualquier repuesto se solicitará proformas mínimo de tres proveedores - Se elegirá los productos de mejores características y de los precios más convenientes - Toda adquisición de mercadería deberá ser canalizada a través del departamento de compras - Las notas de pedido se dará tramite máximo en dos días - Se recibirá facturas que estén de acuerdo a los precios y condiciones pactadas en el pedido y en el caso de existir irregularidades quien decide la recepción o no de las mercaderías es el Jefe de Taller el Ing. Redín - Se revisará que los repuestos se encuentren en estado óptimo para su utilización y venta - Los días jueves se preparan todas las facturas pendientes de pago - Los días viernes de 3pm a 6pm se realizara pagos a proveedores - Los términos de pago a proveedores son de 30, 60, y 90 días. - En los casos que se amerite el pago de inmediato se deberá tener la autorización del Ing. Redín y Sra. Elizabeth - La forma de pago es únicamente con cheques. - Debe existir una adecuada segregación de funciones con las personas involucradas en este proceso, es decir no podrán realizar todas las actividades una sola persona sin el debido control y supervisión de sus superiores 		
REALIZADO POR: Vannesa Ponce		EMISIÓN ene-17

MEGATALLERES EL COCHE ROJO				
	<u>COMPRAS Y PAGOS DE MERCADERÍA</u>			
	FECHA: ENERO 2017			
	ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE COMPRAS			
	PROCEDIMIENTOS			
N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
1	Jefe de Bodega	Verificar el inventario físico de repuestos mensualmente y mantener actualizado el registro	Kardex Ingresos de Bodega	Original y copia
2	Jefe de Compras	Solicita las necesidades de repuestos por medio de una nota de pedido al jefe de taller	Documento	Original
3	Jefe de Compras	Recepta, evalúa y clasifica la nota de pedido de las necesidades de mercadería	Documento	Original
4	Jefe de Compras	Busca y escoge tres proveedores y solicita proformas	Mail	
5	Proveedores	Realizan y proporcionan proformas en el tiempo sugerido por la empresa.	Documentos/Mail	Original
6	Jefe de Compras	Recibe y analiza proformas de los distintos proveedores determinando la mejor opción de compra en base a precios y tiempos de pago y entrega	Documentos/Mail	Original
7	Jefe de Compras	Si no existe una proforma que llegue a satisfacer las necesidades requeridas se repite el paso 4		

N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
8	Jefe de Compras	Realiza la orden de compra al mejor proveedor y pasa una copia al jefe de taller	Documento	Original y copia
9	Proveedores	Acoge orden de compra y procede a la facturación y despacho de mercadería.	Documento	Original y copia
10	Jefe de Bodega	Verifica la mercadería que cumpla con los requerimientos establecidos en la orden de compra correspondiente a cantidad, calidad, precios	Documento	Original y copia
11	Jefe de Bodega	Si la mercadería no cumple con las especificaciones requeridas en la cantidad, calidad o precio ir al paso 12 caso contrario al paso 15	-	-
12	Jefe de Bodega	Informa al Jefe de Compras de las irregularidades existentes y pide autorización para recibir o rechazar la mercadería.	Llamada telefónica/ Mail	
13	Jefe de Compras	Si el Jefe de Compras autoriza la recepción de la mercadería ir al paso 15 caso contrario al paso 14	-	-
14	Jefe de Bodega	Rechaza en su totalidad la mercadería y regresa al paso 8	-	-
15	Jefe de Bodega	Revisa la mercadería	-	-
16	Jefe de Bodega	Si existen productos con falla, estropeados o maltratados ir al paso 17 caso contrario al paso 18	-	-
17	Jefe de Bodega	Devuelve productos con falla, estropeados o maltratados y se solicita que un máximo de 2 días se entregue las notas de crédito	Documento	Original
18	Jefe de Bodega	Recibe la mercadería y firma la factura o guía de remisión	Factura/ Guía de Remisión	Original
19	Proveedores	En caso de existir notas de crédito ir al paso 20 caso contrario al 21	Documentos/Mail	Original y copia
20	Proveedores	Enviar notas de crédito en el tiempo sugerido por el jefe de taller	Documentos/Mail	Original y copia

N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
21	Jefe de Bodega	En caso de existir devoluciones recibir las notas de crédito, adjuntar a la factura correspondiente y enviar los documentos al contador		
22	Auxiliar Contable	Recibe facturas y notas de crédito en caso que existan y cargar la información al sistema informático, emitiendo las retenciones de ser el caso para su posterior archivo de acuerdo a la fecha de emisión	Documentos/Mail	Original
23	Auxiliar Contable	Prepara las facturas pendientes de pago	Facturas	Original
24	Gerente Administrativa	Recibe las facturas y emite los cheques correspondientes	Cheques	Original
25	Gerente Administrativa	Si toda la documentación es correcta ir al paso 26 caso contrario regreso al paso 23		
26	Gerente Administrativa	Firma de cheques	Documento	Original
27	Auxiliar Contable	Archiva en un lugar seguro los cheques hasta que los proveedores vengan a cobrar	Documento	Original
28	Proveedores	Presente copia de facturas pendientes de pago	Documento	Original
29	Auxiliar Contable	Recibe factura y busca en archivo los cheques	Documentos/Mail	original
30	Auxiliar Contable	Entrega cheques y retenciones de ser el caso al proveedor	Cheques	
31	Auxiliar Contable	Archiva documentación en el lugar respectivo	Documentos	Original
		FIN		

EMISIÓN ene-17	REALIZADO POR: Vannesa Ponce
--------------------------	--


MEGATALLERES EL COCHE ROJO		
	<u>ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS</u>	
	FECHA: ENERO 2017	
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACION GENERAL		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> - Para el cumplimiento eficiente y eficaz del sistema de control interno y la gestión debe acatarse al reglamento interno vigente de la empresa - El control de inventarios se llevara a cabo de forma permanente con cortes trimestrales bajo lineamientos establecidos en el presente manual. - La bodega deberá llevar un registro de los movimientos de bienes en Kardex - El jefe de Bodega emitirá un informe de cierre sustentado con el reporte de entradas y salidas a petición de la área administrativa - Los movimientos de almacén estarán registrados en sistema a través de un kardex para reflejar de una manera clara y precisa los saldos de las existencias físicas. - Ser realizarán revisiones físicas periódicas contra las existencias en el sistema de inventarios para verificar que las existencias del kardex coincidan con las físicas - Todas las operaciones relacionadas con las entradas, salidas, bodegaje y despachos de bodega deberán ser autorizadas únicamente por el Jefe de Taller. - Sera responsabilidad del jefe de bodega establecer mínimos y máximos de inventarios. - Se recibirá mercadería de Lunes a Viernes en la mañana - Se recibirá las mercaderías después de que estas hayan sido debidamente contadas e inspeccionadas en cuanto a su calidad, cantidad, precio y comparada con la orden de compra - No se recibirán productos con falla, estropeados o maltratados - Exigirá a los proveedores que se entreguen las notas de crédito en un periodo máximo de dos días. 		

REALIZADO POR:

Vannesa Ponce

EMISIÓN


ene-17

MEGATALLERES EL COCHE ROJO				
	<u>ALMACENAMIENTO Y CONTROL DE INVENTARIOS</u>			
	FECHA: ENERO 2017			
ÁREA RESPONSABLE: ADMINISTRACIÓN GENERAL				
PROCEDIMIENTOS				
N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
1	Jefe de Bodega	Revisa faltantes de mercadería en bodega y llena nota de pedido	Documento	Original
2	Jefe de Bodega	Envía nota de pedido con requerimientos al jefe de compras	Documento	Original
3	Jefe de Compras	Recibe nota de pedido y realiza la orden de compra	Documento	Original
4	Jefe de Compras	Envía copia de la orden de compra al jefe de bodega	Documento	Original
5	Jefe de Bodega	Recibe la copia de orden de compra y archiva hasta el momento que llegue la mercadería	Documento	Original
6	Jefe de Bodega	Cuando llega el proveedor con la mercadería, solicita la factura correspondiente y procede a comparar con la orden de compra respectiva	Factura/ Orden de compra	Original y copia
7	Jefe de Bodega	Si la factura es igual a la orden de compra en cuanto a cantidad y precio ir al paso 11 caso contrario al paso 8	Factura/ Orden de compra	Original y copia

N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
8	Jefe de Bodega	Informa al jefe de taller las irregularidades encontradas		
9	Jefe de Compras	Si autoriza la recepción de la mercadería sigo al paso 11 caso contrario al paso 10		
10	Jefe de bodega	Rechaza la mercadería y regresa al paso 2		
11	Jefe de Bodega	Revisa que la mercadería cumpla con las políticas establecidas		
12	Jefe de Bodega	Si cumple con las políticas establecidas sigo al paso 14, caso contrario al paso 13		
13	Jefe de Bodega	Rechaza la mercadería con falla o estropeada y solicito notas de crédito	Documento	Original
14	Jefe de Bodega	Recibe la mercadería en buen estado y firma la factura	Documento	
15	Jefe de Bodega	Si existen notas de crédito ir al paso 16 caso contrario al paso 17		
16	Jefe de Bodega	Espera que el proveedor envíe notas de crédito	Documento	
17	Jefe de Bodega	Ingreso de mercadería a bodega		
18	Auxiliar Contable	Registro de mercadería al sistema informático		
		FIN		

EMISIÓN ene-17	REALIZADO POR: Vannesa Ponce
--------------------------	--

MEGATALLERES EL COCHE ROJO		
	<u>VENTA DE MERCADERÍA</u>	FECHA: ENERO 2017
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE VENTAS		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> - El almacén se abrirá a las 8:00 am - Se realizará una limpieza del almacén con el fin de dar una buena imagen a nuestros clientes - Las ventas se realizarán mediante tarjeta de crédito, y efectivo. - Se concederá créditos únicamente a las personas que cumplan con la política de crédito establecida - Se realizará promociones mensuales - Se le ofrecerá una bebida caliente o fría a los clientes mientras están en la sala de espera. - Se les ofrece un taxi a los clientes que dejan su vehículo - Se realizará un descuento del 5% por compras de baterías. Únicamente pagos de contado - Se realizará un descuento del 3% por mantenimientos de vehículos. Únicamente en pagos de contado - El dinero recaudado por las ventas será depositado máximo el siguiente día. - El Gerente Administrativo será el encargado de tomar las medidas de seguridad necesarias para el transporte del dinero hacia una entidad bancaria. 		
REALIZADO POR: Vanesa Ponce		EMISIÓN ene-17


MEGATALLERES EL COCHE ROJO				
	<u>VENTA DE MERCADERÍA</u>			
	FECHA: ENERO 2017			
AREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE VENTAS				
PROCEDIMIENTOS				
N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
1	Servicio al Cliente	Verifica necesidades de mercadería en el almacén, llenan hojas de pedido y envía al jefe Bodega	Documento	Original
2	Jefe de Bodega	Recibe hoja de pedido y despacha la mercadería con su respectivo comprobante de egreso	Documento	Original
3	Servicio al Cliente	Recibe la mercadería, verifican los repuestos o piezas y comparan con el comprobante de egreso	Documento	Original
4	Servicio al Cliente	Si la mercadería no coincide con el comprobante de egreso ir al paso 5 caso contrario al paso 6		
5	Servicio al Cliente	Solicito el faltante al jefe de bodega y espero que llegue los repuestos o piezas		
6	Servicio al Cliente	Firma comprobante de egreso	Documento	Original
7	Servicio al Cliente	Coloca la mercadería en el almacén a vista de los clientes		
8	Clientes	Busca necesidad de mercadería		

N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
9	Clientes	Escoge la mercadería que va a comprar, pregunta la disponibilidad		
10	Clientes	Si tiene ese momento la mercadería ir al paso 12 caso contrario al paso 11		
11	Servicio al Cliente	Solicita a bodega la pieza o repuesto y regresa al paso 1		
12	Clientes	Pregunta precios, calidad, marcas, formas de pago		
13	Servicio al Cliente	Se llega a un acuerdo de venta		
14	Servicio al Cliente	Emite la factura solicitando los datos del cliente y cobra el monto facturado		
15	Servicio al Cliente	Imprime factura y procede a solicitar la firma del cliente		
16	Servicio al Cliente	Entrega factura original al cliente y guarda la copia		
17	Servicio al Cliente	Al finalizar el día se enviaran todas las copias de las facturas al contador		
18	Contador	Recibe las facturas y clasifica si fueron a contado o crédito		
19	Auxiliar Contable	Archiva las facturas de manera permanente		
20	Cajero	Al finalizar la jornada de trabajo contara el dinero recaudado por las ventas diarias, clasificando billetes y monedas para luego entregar al Gerente Administrativo y realizar el respectivo cierre de caja		

N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
21	Jefe de Ventas	Recibe dinero recaudado e imprime el reporte de ventas	Documento	Original
22	Jefe de Ventas	Realiza un arqueo de caja	Documento	Original
23	Jefe de Ventas	Si el resultado no es igual al reporte de ventas ir al paso 24 caso contrario al 25		
24	Jefe de Ventas	Comunica a la persona encargada de las ventas el dinero faltante		
25	Jefe de Ventas	Solicita firma al cajero para el reporte de ventas		
26	Jefe de Ventas	Guarda el dinero recibido en la caja fuerte		
27	Jefe de Ventas	Depositara el dinero recaudado en el banco al siguiente día por la mañana		
		FIN		

EMISIÓN ene-17	REALIZADO POR: Vannesa Ponce
--------------------------	--

3.7.5.2 Área Administrativa

MEGATALLERES EL COCHE ROJO		
	<u>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN</u>	FECHA: ENERO
	<u>Y CONTRATACIÓN</u>	2017
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> - Los aspirantes a ocupar una vacante deberán tener los conocimientos y experiencia que el puesto exige. - Cuando exista una vacante se debe tomar en cuenta al personal que labora en la empresa sometiéndolo al proceso de reclutamiento - Cuando la vacante no pueda ser cubierta por un empleado se procederá a buscar fuentes externas - Será responsabilidad de los jefes del departamento diseñar las pruebas necesarias para el proceso de selección de acuerdo al puesto vacante. - La selección del personal se realizará mediante un análisis de su curriculum y/ o entrevista - Se realizarán confirmaciones de los documentos presentados en las hojas de vida de los candidatos a ocupar una vacante. - Los medios de reclutamiento del personal que deberá utilizar la empresa seran los <ul style="list-style-type: none"> - Colocar aviso en un lugar visible dentro de la empresa - Utilizar el personal de la empresa como portavoz - Hacer uso de los medios de comunicación como radio, tv, o periódico del cantón. - Todos los trabajadores deberán tener su contrato laboral legalmente inscrito - Se comenzará a realizar el proceso de selección y contratación con un mínimo de cinco carpetas 		


REALIZADO POR:
Vannesa Ponce

EMISIÓN
ene-17

MEGATALLERES EL COCHE ROJO				
	<u>RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN</u>			
	FECHA: ENERO 2017			
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS				
PROCEDIMIENTOS				
N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
1	Jefe del Área que requiera nuevo personal	Identifica necesidades de personal y comunican al Gerente Administrativo	Mail	
2	Jefe de RRHH	Analiza los diferentes puestos de trabajo a ser cubiertos		
3	Jefe de RRHH	Envía al Gerente Administrativo la solicitud de requerimiento del personal con su respectivo análisis del puesto a cubrir	Documento	Original
4	Gerente Administrativo	Recibe la solicitud de requerimiento de personal	Documento	Original
5	Jefe de RRHH	Acude a fuentes de reclutamiento		
6	Jefe de RRHH	Si existe el personal en la empresa para cubrir la vacante ir al paso 7 caso contrario al paso 8		
7	Asistente de RRHH	Solicita a los empleados a actualizar su hoja de vida		
8	Asistente de RRHH	Publica ofertas de empleo		
9	Asistente de RRHH	Recepta hojas de vida con documentación requerida	Documento	Original
10	Jefe de RRHH	Realiza entrevista preliminar y descarta candidatos no aptos para cubrir el puesto		

N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
11	Jefe de RRHH	Clasifica candidatos que pasen a la fase de selección		
12	Asistente de RRHH	Verifica información plasmada en las carpetas		
13	Asistente de RRHH	Llama a los mejores aspirantes indicándoles hora y fecha de las pruebas finales		
14	Asistente de RRHH	Los aspirantes acuden al llamado		
15	Asistente de RRHH	Si los aspirantes acuden al llamado ir al paso 16 caso contrario al paso 19		
16	Jefe de RRHH	Se aplicará las pruebas finales		
17	Jefe de RRHH	Se elegirá a la persona que ocupe el nuevo puesto de trabajo		
18	Asistente de RRHH	Se procede a realizar el contrato de trabajo de acuerdo a la ley.		
19	Asistente de RRHH	Regresa al paso 8		
		FIN		

EMISIÓN ene-17	REALIZADO POR: Vannesa Ponce
--------------------------	--

MEGATALLERES EL COCHE ROJO		
	<u>INGRESO DEL NUEVO PERSONAL AL IESS</u>	FECHA: ENERO 2017
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> - El nuevo personal que ingrese a la empresa deberá presentar su documentación de identificación personal - El aviso de entrada al IESS se podrá realizar hasta 10 días consecutivos al ingreso del nuevo personal a la empresa. - De manera obligatoria el encargado de realizar el respectivo aviso de entrada deberá hacer firmar al empleado dicho documento. 		

REALIZADO POR:
Vanesa Ponce

EMISIÓN
ene-17

MEGATALLERES EL COCHE ROJO				
	<u>INGRESO DEL NUEVO PERSONAL AL IESS</u>			
	FECHA: ENERO 2017			
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS				
PROCEDIMIENTOS				
N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
1	Asistente de RRHH	Solicitar a nuevos empleados documentos necesarios para realizar el registro	Cédula y papeleta de votación actualizada	Original y copia
2	Asistente de RRHH	Verificar que los documentos sean válidos y originales		
3	Asistente de RRHH	Ingresar a la página del IESS HTPP://WWW.IESS.GOB.EC/		
4	Asistente de RRHH	Ir al link empleadores e ingresar al sistema de empleadores		
5	Asistente de RRHH	Ingresar cédula y clave de empleador		
6	Asistente Administrativa	Seleccionar aviso de entrada		
7	Asistente de RRHH	Registrar cédula de afiliado, clic en validar y enviar		

N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
8	Asistente de RRHH	Llenar datos requeridos: Fecha de ingreso a la empresa Fecha de registro en el sistema Indicar cuál es la relación de trabajo Código de actividad sectorial Denominación del cargo Sueldo Dirección del empleado Enviar registro		
9	Asistente de RRHH	Si los datos no están correctos ir al paso 10 caso contrario ir al paso 11		
10	Asistente de RRHH	Dirigirse al paso 3		
11	Asistente de RRHH	Empleado registrado correctamente		
12	Asistente de RRHH	Imprimir el aviso de entrada y archivarlo	Documento	Original y copia
		FIN		


EMISIÓN ene-17	REALIZADO POR: Vannesa Ponce
--------------------------	--

MEGATALLERES EL COCHE ROJO		
	<u>CAPACITACIÓN AL PERSONAL</u>	
	FECHA: ENERO 2017	
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> - El personal a capacitarse debe asistir de manera obligatoria a cada una de las sesiones de capacitación otorgada por la empresa. - Los asistentes deben firmar los registros de asistencia en cada una de las capacitaciones - La empresa deberá realizar un presupuesto economico para la capacitación requerida del personal - Se dará capacitaciones a los trabajadores mínimo 3 veces al año - La capacitación debe ser otorgada por profesionales en las ramas permitiendo obtener una capacitación eficiente y eficaz de los asistentes que se verá reflejada en el desarrollo de sus actividades diarias 		
REALIZADO POR: Vannesa Ponce		EMISIÓN ene-17

MEGATALLERES EL COCHE ROJO				
	<u>CAPACITACIÓN AL PERSONAL</u>			
	FECHA: ENERO 2017			
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS				
PROCEDIMIENTOS				
N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
1	Asistente de RRHH	Determina necesidades de capacitación solicitando informes a las áreas de la empresa	Informe	Original
2	Jefe de RRHH	Recopila información obtenida de cada una de las áreas de la empresa	Informe	Original
3	Jefe de RRHH	Analiza la información		
4	Asistente y Jefe de RRHH	Realiza el programa de capacitación según los resultados obtenidos en el análisis de la información	Programa de capacitación	Original
5	Jefe de RRHH	Estima los costos de su implementación	Presupuesto	Original
6	Jefe de RRHH	Presenta al Gerente Administrativo el programa de capacitación y el presupuesto necesario para su análisis y aprobación	Programa de capacitación/ presupuesto	Original
7	Gerente Administrativo	Analiza y si decide no autorizar el programa de capacitación ir al paso 8 caso contrario ir al paso 9		

N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
8	Gerente Administrativa	Ir al paso 1		
9	Asistente de RRHH	Determina fecha para capacitación		
10	Asistente de RRHH	Convocar al área que será capacitada		
11	Asistente de RRHH	Controla asistencia al curso	Registro de asistencia	Original
12	Jefe de RRHH	Supervisa que se esté dando el curso como estaba planeado		
13	Asistente de RRHH	Se entregan los certificados y se archiva copia en los registros	Certificados	Original y copia
		FIN		

EMISIÓN ene-17	REALIZADO POR: Vannesa Ponce
--------------------------	--

MEGATALLERES EL COCHE ROJO		
	<u>PAGO DE SUELDOS</u>	FECHA: ENERO 2017
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> - La asistencia mensual de cada uno de los trabajadores que conforman la empresa será revisada al momento de realizar el rol de pagos - Se mantendrá un control sobre el tiempo ocioso - Se utilizará un sistema de huella dactilar para controlar que se cumplan las horas de trabajo - Los memos y oficios otorgados a los empleados ya sea por multas así como por horas extras deberán ser entregadas a la persona encargada al finalizar el mes correspondiente al pago de roles - Se entregará una copia del rol conjuntamente con el valor adeudado al empleado - Se realizará los respectivos comprobantes que sustenten el pago de los roles a los empleados. 		

REALIZADO POR:
Vannesa Ponce

EMISIÓN
ene-17

MEGATALLERES EL COCHE ROJO				
	<u>PAGO SUELDOS</u>			
	FECHA: ENERO 2017			
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS				
PROCEDIMIENTOS				
N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
1	Asistente de RRHH	Revisión de la asistencia mensual del personal de la empresa	Firmas de asistencia	Original
2	Jefe de RRHH	Solicita documentos de descuentos, horas extras de los empleados	Memos y Oficios	Original
3	Jefe de RRHH	Realizar roles individuales y generales de los empleados	Rol individual y general	Original
4	Asistente de RRHH	Impresión de los roles individuales y generales	Rol individual y general	Original
5	Asistente de RRHH	Realizar los respectivos comprobantes contables que sustenten la salida del dinero y el pago de sueldos	Comprobantes de egreso de caja y bancos	Original
6	Asistente de RRHH	Emitir los respectivos cheques con los valores asignados en el rol	Cheques	Original
7	Jefe de RRHH	Verificar que el valor de los cheques sean iguales a los valores de los roles	Cheques/ roles individuales	Original
8	Gerente Administrativo	Firma de cheques y roles	Cheques/ roles individuales	Original

N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
9	Jefe de RRHH	Entrega de cheques y roles a los empleados	Cheques/ roles individuales	Original
10	Empleados	Firma de documentos	Rol individual y general	Original y copia
		FIN		

EMISIÓN ene-17	REALIZADO POR: Vannesa Ponce
--------------------------	--

3.7.5.3 Área De Operaciones

MEGATALLERES EL COCHE ROJO		
	<u>SERVICIOS DEL TALLER</u>	FECHA: ENERO 2017
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO OPERATIVO		
POLÍTICAS		
<ul style="list-style-type: none"> - Cuidar la apariencia del taller (no debe haber grasa) - Presentarse como un especialista en mantenimiento de motores, enderezada, mecánica, pintura, etc. - El personal se mostrará como conocedor en mecánica, pero con el cliente usará un lenguaje sencillo para el diagnostico del vehículo - Se informará al cliente el reporte de las piezas cambiadas, el tipo de mantenimiento que se le realizó, las piezas que se utilizaron. - Se realizará una encuesta de satisfacción del cliente para saber quejas, sugerencias sobre el servicio. - Se hará llamadas telefónicas a los clientes de recordatorio de cambio de aceite o mantenimiento del vehículo 		
REALIZADO POR: Vannesa Ponce		EMISIÓN ene-17

MEGATALLERES EL COCHE ROJO				
	SERVICIOS DEL TALLER- RECEPCIÓN DEL VEHÍCULO			
FECHA: ENERO 2017				
ÁREA RESPONSABLE: DEPARTAMENTO OPERATIVO				
PROCEDIMIENTOS				
N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
1	Cliente	Ingresa el vehículo al taller de servicio		
2	Recepcionista	Recibe y registra el auto	Orden de registro	Original y copia
3	Jefe de Taller	Diagnostica el problema brevemente		
4	Jefe de Taller	Cotiza el servicio		
5	Cliente	Si el cliente acepta ir al paso 7 caso contrario ir al paso 6		
6	Cliente	Sale del taller		
7	Jefe de Taller	Asignación de los trabajos a los técnicos mecánicos		
8	Mecánico	Inicia con la reparación o mantenimiento		
9	Mecánico	Verifica si cuentan con las piezas y repuestos necesarios		

N.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC/ OBSERVACIÓN	N DOCS.
10	Mecánico	Si la empresa cuenta con las herramientas necesarias ir al paso 14 caso contrario ir al paso 11		
11	Mecánico	Notifica al jefe de taller que no cuentan con las piezas necesarias y envía una orden de pedido al jefe de compras	Orden de pedido	Original y copia
12	Jefe de Taller	Envía una orden de pedido al jefe de compras	Orden de pedido	Original y copia
13	Jefe de Compras	Compra las piezas o repuestos necesarios y le entrega al mecánico		
14	Mecánico	Continúa con la reparación		
15	Servicio al Cliente	Facturación y cobranza del servicio	Factura	Original y copia
16	Recepcionista	Entrega el automóvil al cliente		
17	Cliente	Sale del taller		
		FIN		

EMISIÓN ene-17	REALIZADO POR: Vannesa Ponce
--------------------------	--

4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Como resultado de esta investigación se ha podido detectar que existen inadecuados controles internos en el desarrollo de las actividades de Megatalleres El Coche Rojo, esto se refleja en: la falta de capacitación al personal; la carencia de manuales de políticas y procedimientos y la falta de un departamento de Recursos Humanos.
- Debe tenerse en cuenta que el Sistema de Control Interno, es una actitud, un compromiso de todos los colaboradores de la empresa, desde la gerencia hasta el nivel organizacional más bajo, solo de esta manera se podrá obtener alertas a tiempo y un reporte sobre el bajo rendimiento de una gestión, y así la administración podrá volverse eficiente.
- Al agrupar, asignar, segregar funciones y unidades de trabajo centralizándolas en un documento nos permitirá conseguir los objetivos propuestos de una manera efectiva y eficiente logrando un mejor desempeño de las funciones asignadas, y cumplimiento de las responsabilidades de cada miembro del área administrativa y operativa.

- Al desarrollar Manuales de Políticas y Procedimientos estamos facilitando la protección de los recursos de la empresa y la óptima ejecución de las actividades diarias en el área de comercialización, administración y operación.
- No existe el número de personal suficiente para cubrir las funciones que se desempeñan en la empresa provocando una débil segregación de funciones siendo esta la mayor debilidad de control interno.

4.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el presente manual se dé a conocer y sea implementado por cada uno de los funcionarios de las áreas involucradas y que su ejecución sea obligatoria en el desarrollo de sus actividades diarias.
- Las políticas y procedimientos establecidos se deberán actualizar cada vez que los jefes de departamento y la administración lleguen a un acuerdo y concluyan que algún procedimiento o política deba modificarse.
- Se recomienda a la empresa considerar al ser humano como el principal recurso que tiene para lograr sus objetivos, por lo que deberán capacitar permanentemente con el fin de que el personal obtenga mejores rendimientos en las actividades que realizan.
- Se deben hacer un seguimiento permanente sobre los procedimientos con el objetivo de verificar su efectividad y su aplicación correcta.

- Se recomienda implementar el sistema de huella dactilar con el fin de tener un mayor control sobre el horario de trabajo del personal, para el pago de sueldos el fin de mes.
- Se recomienda crear los cargos sugeridos dentro de los manuales para la empresa lo cual ayudara a una adecuada segregación de funciones evitando la centralización de actividades en una sola persona.
- La empresa muestra un crecimiento por cuya razón para el futuro encomendamos contratar un especialista en el área de Recursos Humanos, para que administre todo lo relacionado con el personal en forma óptima y sometida a las disposiciones legales del código de trabajo.

REFERENCIAS

1. Bello Robaina, C. B. (s.f.). *El control interno y su integración con los sistemas de gestión*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos95/control-interno-y-su-integracion-sistemas-gestion/control-interno-y-su-integracion-sistemas-gestion.shtml>
2. Corre. (2006). *Manual de control interno y riesgos Ecuador*.
3. Estupiñan Gaitan, R. (s.f.). *Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones Cia. Ltda.
4. Gómez Bautista, B. J., & Tenesaca Pulla, J. E. (11 de Septiembre de 2012). Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COSO, aplicado a la gasolinera Michichig María Ángela Flores e Hijos Cia. Ltda. del Cantón Cuenca. *Tesis previa a la obtención del Título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoria*. Cuenca, Azuay, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana. Obtenido de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2829/1/UPS-CT002466.pdf>
5. Mantilla, S. A. (s.f.). *Control Interno Informe COSO*.
6. Mondragon, J. (30 de mayo de 2013). *Métodos para el desarrollo de un Auditoria*. Obtenido de <https://joelmondragon.wordpress.com/2013/05/30/escalas/>
7. Rodríguez Valencia, J. (s.f.). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. Cengage Learning.
8. Romero, J. (31 de agosto de 2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*. Obtenido de Gestipolis: <http://www.gestipolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
9. Santillana Gonzales, J. R. (2003). *Establecimiento de sistemas de control interno la funcion de contraloria*. México: Editorial Thomson.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista

**EMPRESA DE SERVICIOS
MEGATALLERES EL COCHE ROJO
ENTREVISTA**

Nombre del Entrevistado:

Cargo:

Fecha:

Agradecemos su colaboración con nuestra investigación, la presente entrevista tendrá preguntas en la cual usted deberá responder de forma clara y precisa.

Preguntas:

1. ¿Cuál es el giro de negocio de la empresa?
2. ¿A quiénes están enfocados los servicios que presta?
3. ¿Cuál es la estructura organizacional, (tienen organigrama documentado)?
Si la respuesta a la pregunta anterior es afirmativa deberá responder la pregunta 4 de lo contrario pase a la 5
4. ¿La empresa tiene descripción de cargos y funciones escritos, conocidos y acatados por la organización?
5. ¿La empresa tiene normas y políticas establecidas?
6. ¿Cuáles son las principales cuentas que maneja la Compañía?
7. ¿Cuál es el criterio para fijar el precio de servicio?
8. ¿Se realiza un control de costos y gastos por cada servicio que se presta?
9. ¿Alguna vez ha calculado el costo del servicio que brinda?
10. ¿En la Empresa, existen controles de auditoría?
11. ¿Alguna vez ha aplicado un cuestionario de Control Interno o algún método para asegurarse del buen funcionamiento del negocio?
12. ¿Quién toma las decisiones en la empresa?
13. ¿Cómo se miden los resultados?
14. ¿Se realizan presupuestos en la Compañía?
15. ¿Qué le gustaría implementar en su empresa a fin de corregir las anomalías que presenta?

Anexo 2: Checklist

EMPRESA SE SERVICIOS MEGATALLERES EL COCHE ROJO
CHECKLIST

ESTRUCTURA LEGAL	Verificación
Copia de la Escritura de Constitución	
Copia de las reformas de estatuto	
Copia otras escrituras	
Copia de actas de sesiones de socios	
Copia de libro de acciones o participaciones	
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	
Organigrama estructural	
Organigrama funcional	
Manual de Procedimientos	
Manual de Funciones	
Políticas Internas del personal	
Políticas de Crédito y otros procesos	
Reglamentos de la Institución	
Políticas de conduccion de negocios	
Políticas generales	
ACTIVIDADES COMERCIALES, POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS	
Planificación Preliminar	
Conocimiento del negocio	
Flujograma Ciclo de Ingresos y cobranzas	
Flujograma Ciclo de Nómina	
Muestras de formularios y registros	
Cuestionarios CI de tesorería y manejo de desembolsos	
Cuestionarios CI de compras inventarios	
Cuestionarios CI de personal	
Cuestionarios CI de facturacion, cobranzas	
ORGANIZACIÓN CONTABLE	
Plan de Cuentas	
Programas principales y de apoyo para el análisis de transacciones y saldos	
Copias de los Estados Financieros finales firmados	

HISTORIA FINANCIERA	Verificación
Informes de Auditoría Externa	
Balances años anteriores	
Cartas a la gerencia de años anteriores	
Informes de cumplimiento sobre obligaciones tributarias	
CONTRATOS Y NOMBRAMIENTOS	
Nombramiento del Presidente	
Nombramiento del Gerente General	
Contratos de trabajo importantes	
Contratos de arrendamiento	
Contratos de seguros	
Contratos sobre pasivos a largo plazo , convenios de préstamos	
Acuerdos modificatorios al contrato	
SITUACIÓN FISCAL	
Declaración del Impuesto a la Renta	
Conciliación Tributaria	
RUC y sus actualizaciones	
INFORMACIÓN DE COSTOS	
Presupuestos	
Informes de Costos	
Sistema de Acumulación de Costos	

✓	Tiene
✗	No tiene
N/A	No aplica

Anexo 3: Reglamento Interno de trabajo**REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO
DE MEGATALLERES COCHE ROJO****CAPÍTULO I: CAMPO DE ACCIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO**

Art. 1.- PROPÓSITO: Su finalidad es brindar mayor calidad, eficiencia y eficacia en todos los servicios que ofrece la empresa, con el fin de optimizar la utilización de su personal y establecer las normas que regulen las relaciones entre la Empresa y el personal sujeto al Código de Trabajo.

En cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 64, del Código de Trabajo y para los fines previstos en el numeral 12 del Art. 42, del literal e) del Art. 45 del mismo Código y, en general para el mejor cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, MEGATALLERES COCHE ROJO, con domicilio principal en la ciudad de Cayambe, dicta el presente Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN: En este Reglamento se utilizarán indistintamente los términos “Compañía” o “Empresa” para referirse a MEGATALLERES COCHE ROJO, y se usará la palabra “trabajadores” la cual incluirá a empleados y trabajadores en general.

El término “Reglamento” se usará para referirse al Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa, contenido en este instrumento.

El uso de los términos en masculino incluirán el femenino, el uso de tiempo singular incluirá plural y viceversa.

El presente Reglamento se aplicará obligatoriamente para todo el personal de MEGATALLERES COCHE ROJO, que esté sujeto al Código del Trabajo.

Art. 3.- SUJECCIÓN: Todo el personal que conforme la empresa tanto administrativo como operativo están sujetos a cumplir con todas las disposiciones del presente reglamento interno y las normas de Código de Trabajo estipuladas en todos los contratos de trabajo celebrados.

Se presume su conocimiento, y por tanto, su desconocimiento no podrá ser alegado y no será excusa para ningún trabajador. Para el efecto se exhibirá permanentemente un ejemplar de este reglamento, una vez aprobado por la Dirección Regional del Trabajo.

Art. 4.- DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO:

La organización del Talento Humano de MEGATALLERES COCHE ROJO, es función del Gerente y del Gerente Financiero; quienes la ejercerán con sujeción a las Leyes laborales y a las normas contenidas en el presente Reglamento.

CAPÍTULO II: CONTRATOS DE TRABAJO

Art. 5.- TIPOS DE CONTRATOS: MEGATALLERES COCHE ROJO, se regirá a cumplir con cualquier tipo de contratos otorgados y permitidos por el Ministerio de Trabajo con sus empleados.

Art. 6.- CONDICIONES DE LOS CONTRATOS: Todos los trabajadores de MEGATALLERES COCHE ROJO, serán contratados por escrito. Todos los contratos serán sujetos a las condiciones establecidas en el Código del Trabajo.

El periodo de prueba será de noventa días, por los contratos individuales que se celebran por primera vez. En este lapso de tiempo o al término del mismo, cualquiera de las partes estará en su derecho de dar por terminado el contrato sin indemnización alguna, se realizara mediante una notificación.

MEGATALLERES COCHE ROJO, podrá celebrar contratos a plazo fijo, por tiempo indefinido, ocasionales, eventuales o cualquier otro determinado por la Ley, en la medida que considere necesario y estipulando las condiciones particulares en cada caso.

Art. 7.- VACANTES: Cuando se produzcan vacantes o nuevas necesidades de personal, MEGATALLERES COCHE ROJO, buscará la persona más idónea para llenar la vacante. La selección de candidatos será efectuada por el Departamento ó la persona delegada para el efecto, a través del Procedimiento de Selección del Recurso Humano, cuyos formatos han sido diseñados en base a la conveniencia y funcionalidad de la Empresa. El responsable del área

que lo requiere tendrá la potestad de evaluar y otorgar resultados de las pruebas efectuadas al personal.

CAPÍTULO III: DE LA ADMISIÓN

Art. 8.- La etapa previa a la contratación de un trabajador juega un importante papel dentro de la selección del personal. MEGATALLERES COCHE ROJO, puede requerir del aspirante lo siguiente:

1. Ser mayor de edad,
2. Poseer título académico, técnico o profesional, o el cumplimiento de los requisitos académicos mínimos necesarios para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades,
3. Comprobación de las calidades profesionales mediante pruebas técnicas,
4. Demostrar antecedentes personales satisfactorios y de buena conducta, y,
5. Presentar una solicitud de empleo en los formularios que la Empresa estime conveniente y llenar las hojas de información respectiva.

Art. 9.- El solicitante declarará que todos los datos son verdaderos y que no ha omitido u ocultado ninguna información que pueda ser relevante para la decisión de su contratación por parte de la Empresa. La inexactitud de los datos o información consignados por el trabajador al solicitar empleo, la presentación de documentos falsos o alterados, el ocultamiento de información importante tales como antecedentes penales, etc., constituyen faltas graves a este Reglamento y son causa para la terminación del Contrato de Trabajo, de acuerdo a lo estipulado en el Art. 310, Numeral 2, del Código de Trabajo.

MEGATALLERES COCHE ROJO, se reserva el derecho de realizar las investigaciones necesarias para establecer la veracidad de los antecedentes e historial del aspirante a ocupar una vacante. Después de verificar los datos, la Empresa se reserva también la potestad de contratar o no al aspirante, sin que esto le otorgue ningún derecho a ocupar esta vacante. Adicionalmente para el ingreso se requiere presentar los siguientes documentos:

1. Cédula de ciudadanía y certificado de votación del último sufragio.
2. Carné del IESS.
3. Certificados de los trabajos anteriores y actualizado del último trabajo.

4. Dos certificados actualizados de honorabilidad y honradez.
5. Una fotografía tamaño carnet.
6. Certificado médico, siempre que no atente contra la integridad del trabajador.
7. Certificado del lugar de domicilio ó planilla actualizada de servicio básico a nombre del empleado o en caso de no disponer de este documento, contrato de arrendamiento.

Art. 10.- REFERENCIAS: MEGATALLERES COCHE ROJO, podrá solicitar las referencias que estime necesarias sobre el aspirante, y se reserva la libertad de verificar la información antes y/o después de su contratación, así como los demás datos presentados. Después de verificar los datos obtenidos, la Empresa se reserva el derecho de contratar o no al aspirante, sin que esto implique derecho alguno a ocupar está vacante.

CAPÍTULO IV: JORNADAS Y HORARIOS LABORALES

Art. 11.- JORNADAS DE TRABAJO: Cada actividad que realiza un empleado en MEGATALLERES COCHE ROJO, se la considera importante ya que contribuye al cumplimiento de los objetivos frente a nuestros clientes. Esto incluye el empezar su trabajo puntualmente así como también su retorno oportuno luego del período de almuerzo. Los horarios serán establecidos por el Gerente, de acuerdo a la conveniencia de MEGATALLERES COCHE ROJO.

Art. 12.- Los empleados que trabajen en horario extraordinario, deberán hacer un previo acuerdo con su superior en forma escrita, siempre que exista la necesidad en la empresa. Así mismo los trabajos que excedan la jornada normal se pagaran de acuerdo a los artículos pertinentes del Código de Trabajo.

Art. 13.- NO LLAMAR / NO PRESENTARSE: En caso de ausencia, deberá comunicarse con su jefe inmediato superior, antes de que su horario de trabajo empiece; tal inobservancia daría como resultado una acción disciplinaria. Consulte al Jefe inmediato cuándo y cómo se debe comunicar a tiempo.

Art. 14.- PUNTUALIDAD: Todos los trabajadores se presentarán a desempeñar sus funciones con absoluta puntualidad. En razón de la actividad de MEGATALLERES COCHE ROJO, la puntualidad es indispensable, por lo que existirá un margen de tolerancia

de 10 minutos. En caso de producirse un atraso, se procederá a tomar una acción disciplinaria.

Art. 15.- MEGATALLERES COCHE ROJO, podrá establecer los métodos que mejor estime conveniente para el control de asistencia y puntualidad de sus trabajadores.

Art. 16.- Sin embargo de lo establecido anteriormente, si un trabajador se atrasare o faltare sin previo aviso, se procederá a tomar una acción disciplinaria.

Art. 17.-El trabajador deberá registrar su asistencia diariamente, tanto al ingreso, como a la salida. El personal de Administración lo hará además a la salida al almuerzo y a su regreso del mismo.

La omisión de esta obligación, será calificada como falta injustificada a la correspondiente jornada de labor. La asistencia será registrada de manera personal e indelegable.

El incumplimiento de estas disposiciones reglamentarias serán sancionadas como falta disciplinaria grave, tanto por quien registre una asistencia ajena cuanto por la persona que lo permita y dará lugar a la imposición de una multa de hasta 10% de la remuneración, o a la terminación de las relaciones laborales de acuerdo con el Art. 172 del Código de Trabajo.

En el caso de los empleados que estén ausentes de la oficina por comisión de servicios o por enfermedad, el no registro de la asistencia deberá ser justificada debidamente por el jefe inmediato.

Art. 18.- JORNADA EXTRAORDINARIA Y SUPLEMENTARIA: Cuando fuere necesario y previa autorización del jefe inmediato superior y de la Gerencia y aceptación del trabajador, los trabajadores deberán laborar en jornadas suplementarias o extraordinarias, según fuere acordado, acogiendo a las normas y procedimientos legales establecidos para el efecto.

Art. 19.- AUTORIZACIÓN DE TRABAJO DURANTE HORAS SUPLEMENTARIAS O EXTRAORDINARIAS: En caso de requerirse y previo acuerdo expreso entre las partes se laborará horas suplementarias o extraordinarias.

Consecuentemente ninguna declaración de trabajo suplementario o extraordinario será aceptada por la Empresa, si no ha existido el acuerdo correspondiente con la Gerencia o el Departamento de Recursos Humanos.

Art. 20.- HORAS DE COMPENSACIÓN: No se consideran horas suplementarias o extraordinarias, los trabajos desempeñados luego de la jornada ordinaria o en días de descanso, con el objetivo de compensar el tiempo perdido ya sea por los días feriados no obligatorios cuando así lo disponga la Autoridad competente, o por errores cometidos en el desempeño de las funciones por cualquier causa imputable al trabajador.

Art. 21.- FUNCIONES DE CONFIANZA: Sin perjuicio de lo que se especifique en los contratos individuales, y para los efectos establecidos en el Art. 58 del Código de Trabajo, se considera además que ejercen funciones de confianza, todas aquellas personas en las cuales así se haya indicado en sus respectivos Contratos de Trabajo y en la referida disposición.

CAPÍTULO V: REMUNERACIONES Y REEMBOLSOS

Art. 22.- PAGO DE REMUNERACIONES: MEGATALLERES COCHE ROJO, liquidará mensualmente los valores correspondientes a ingresos y deducciones que tengan lugar de conformidad con la Ley con respecto a las remuneraciones, las mismas que serán canceladas hasta dentro de los cinco días hábiles por mes vencido incluyendo todos los beneficios que determina la Ley. El pago se lo realizará a través de pago directo mediante cheque o efectivo.

Las horas suplementarias y/o extraordinarias se pagarán una vez que se encuentren registradas en los formularios respectivos y debidamente autorizados por la Gerencia y el Departamento de Recursos Humanos y en los plazos acordados con los trabajadores.

CAPÍTULO VI: AUSENCIAS

Art. 23.- ABANDONO DEL TRABAJO: El abandono del trabajo por más de tres días consecutivos en un mes sin justa causa debidamente comprobada, constituirá falta grave y será sancionada de acuerdo a lo estipulado en el Código de Trabajo y dará lugar a la terminación de su relación laboral, previo trámite de Visto Bueno.

Art. 24.- PERMISO PARA SALIR DEL TRABAJO: Ningún trabajador podrá abandonar su sitio de trabajo durante las horas de labor sin cumplir con las siguientes disposiciones:

Solicitar la autorización de permiso a su jefe inmediato superior para que puedan ausentarse temporalmente del lugar de trabajo. Los permisos remunerados serán concedidos únicamente por calamidad doméstica, requerimiento por escrito de autoridad competente, ejercicio del derecho a voto, enfermedad justificada con certificado médico, y en los demás casos previstos en la Ley y en este Reglamento.

Los empleados están obligados a pedir personalmente permiso por lo menos con 48 horas de anticipación y no podrán ausentarse del lugar de trabajo sin haber recibido la correspondiente autorización. En caso de calamidad doméstica, el funcionario o empleado, por cualquier medio, deberá informar de la misma a su jefe inmediato superior.

La ausencia por enfermedad deberá ser justificada mediante certificado médico emitido por un facultativo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en un plazo máximo de 72 horas.

Si después de vencido el plazo de permiso el empleado no se reintegra sin causa justificada, se sujetará a las sanciones disciplinarias correspondientes e inclusive pueda ser causa para la terminación de su contrato, previo el trámite de visto bueno.

Art. 25.- Ningún permiso podrá exceder de 8 horas diarias. En el caso de que un trabajador se ausentara de su lugar de trabajo con permiso dentro de su horario de trabajo o en el caso que ocupe funciones que puedan requerir un contacto urgente e inmediato, el mismo deberá disponer de cualquier medio para ser contactado, tales como: celular, teléfono, etc.

Art. 26.- Se entenderá por calamidad doméstica, los siguientes hechos: La muerte de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Accidentes o enfermedades graves que requieran de la hospitalización de los parientes comprendidos dentro del segundo grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Todo hecho que requiera la presencia urgente y necesaria del trabajador en su domicilio a fin de evitar un desastre. Enfermedades graves del cónyuge, conviviente o hijos que requieran de la compañía del trabajador.

Todos los permisos otorgados por cualquier índole o naturaleza por la Empresa a través de las personas autorizadas deberán ser justificados y respaldados con los documentos pertinentes para cada caso a satisfacción total de MEGATALLERES COCHE ROJO, caso contrario se tomarán las medidas pertinentes.

Art. 27.- LICENCIA SIN SUELDO: Es la situación en que se encuentra un empleado autorizado por su jefe inmediato superior y el Gerente, a quien se le permite ausentarse temporalmente del desempeño del cargo asignado, sin remuneración ni beneficio de ninguna clase. En el presente caso, el empleado deberá consignar en el Departamento Financiero el valor correspondiente al pago de sus aportaciones personales al IESS, a fin de depositar estos valores en dicho Instituto.

Art. 28.- LICENCIA CON SUELDO: El Gerente podrán autorizar licencia con sueldo en los siguientes casos: En aquellos contemplados por el reglamento específico del IESS en caso de enfermedad del trabajador; por maternidad durante 12 semanas, de las cuales dos deben tomarse antes del parto; por lactancia dos horas diarias, al principio o final de cada jornada diaria de labor, durante 12 meses posteriores al parto, por paternidad, diez días por el nacimiento de su hija o hijo cuando el nacimiento sea por parto normal; en los casos de nacimientos múltiples o por cesárea se prolongará por cinco días más; por adopción y **para el tratamiento médico de hijas o hijos que padecen de una enfermedad degenerativa, en todos estos casos se tomará en cuenta los plazos establecidos de acuerdo a las diferentes circunstancias según lo determina el Código de Trabajo** en su artículo 152 y siguientes; o por calamidad doméstica debidamente justificada.

CAPÍTULO VII: LUGAR DE TRABAJO

Art. 29.- LUGAR DE TRABAJO LIBRE DE ACOSO: La Empresa se compromete en proveer un lugar de trabajo libre de discriminación y acoso. Cualquier empleado que cometa alguno de estos hechos será sancionado de acuerdo al presente Reglamento. Discriminación incluye uso de una conducta tanto verbal como física que muestre insulto o desprecio hacia un individuo sea por su raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad y que se trate de:

1. Tener el propósito de crear un lugar de trabajo ofensivo;
2. Tener el propósito de interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos;
3. Afectar el desempeño laboral; y/o,
4. Afectar en las oportunidades de crecimiento del trabajador.

Art. 30.- Los siguientes son ejemplos de comportamientos no aceptados por MEGATALLERES COCHE ROJO, estas descripciones no son las únicas pero son usadas como una guía:

- Hacer comentarios fuera de lugar ya sean estos escritos o verbales.
- Demostrar un comportamiento en contra de un individuo ya sea por su color, raza, religión, sexo, nacionalidad, edad y discapacidad.
- No se permite hacer comentarios verbales o escritos ofensivos.
- No se permitirá el uso de rótulos, posters y cualquier tipo de circular que atenten contra la identidad de una persona.

Art. 31.- ACOSO SEXUAL: MEGATALLERES COCHE ROJO, estrictamente prohíbe cualquier tipo de acoso en el lugar de trabajo. Acoso sexual no se refiere a cumplidos ocasionales o comentarios que son socialmente aceptados. Se entenderá acoso sexual a lo siguiente:

- Comportamiento sexual inadecuado; pedido de favores sexuales cuando se refiere a una conducta implícita o explícita es decir, con el fin de ser promovido; pedido de favores sexuales cuando se intenta conseguir una decisión de cualquier tipo o cuando se intenta interferir en el desempeño de labores de un individuo.

- El acoso sexual puede incluir una variedad de comportamientos y hechos que se presentan en varios niveles: contacto físico inapropiado como innecesarias caricias, rasguños, toques y palmadas; el forzar a un individuo a tener relaciones sexuales o favores sexuales.
- Acoso verbal en donde hay un abuso de la naturaleza sexual donde se usa un vocabulario de doble sentido que ofende a una persona.
- Usar términos o gestos sexuales sugestivos para describir el cuerpo de una persona, vestimenta o actividad sexual o inclinación sexual.
- El colgar rótulos, hojas, e-mail, volantes sexualmente ofensivos en el lugar de trabajo.

Art. 32.- Si alguien ha incurrido en uno de los tipos de acoso sexual ya mencionados, usted tiene la responsabilidad de llevar este reclamo a la Gerencia de la Empresa. Los jefes inmediatos o gerentes de área deben reportar todo tipo de acoso sexual a sus superiores o a la Gerencia para que los mismos inicien las investigaciones pertinentes de tomar y de ser el caso tomar medidas disciplinarias.

Art. 33.- La Empresa no tolerará ninguna forma de reprimenda o acción negativa en contra de un empleado que haya hecho un reclamo de buena fe, de acoso y discriminación. Todo reclamo será investigado, y será tratado confidencialmente y se llevará un reporte del mismo.

Art. 34.- USO DE INTERNET: Los empleados solo pueden hacer uso de Internet para tareas oficiales de MEGATALLERES COCHE ROJO. Esta estrictamente prohibido el uso de Internet para conversar, leer, navegar, bajar música y otros en horas de oficina ya que esto interfiere en el desempeño de labores. Si un empleado fuese encontrado haciendo mal uso del Internet en horas de trabajo, este será sancionado bajo la política de acciones disciplinarias de MEGATALLERES COCHE ROJO. De igual manera los compañeros de trabajo que no denuncien anomalías de mal uso de Internet serán sancionados por encubrir estos hechos. El uso de Internet para labores que no son de oficina se permitirá, previa la autorización correspondiente, únicamente en horas de almuerzo, antes o después de horas de oficina o feriados, con un máximo de 1 hora en cada período autorizado por el jefe inmediato, caso contrario la Empresa se reserva el derecho de cobrar o descontar los costos de conexión a Internet, siempre que no exceda del 10% de la remuneración del trabajador.

Art. 35.- POLÍTICA DE DROGAS, ALCOHOL Y TABACO: MEGATALLERES COCHE ROJO, reconoce que su futuro depende de la salud física y mental de sus trabajadores. El uso y comercialización de drogas afecta la imagen de MEGATALLERES COCHE ROJO. La posesión, uso y venta de drogas ilegales y el consumo de bebidas alcohólicas durante horas de trabajo, está estrictamente prohibido.

Cualquier empleado bajo la influencia del alcohol o drogas que no demuestre juicio alguno, desempeño o seguridad a los empleados u otros, durante horas de trabajo, será sancionado conforme el presente Reglamento. De igual forma se sancionará al empleado que se presentara a laborar con claros síntomas de haber ingerido drogas y/o alcohol.

Todo empleado está en la obligación de notificar al jefe inmediato el uso de medicación que pueda afectar su desempeño y comportamiento.

CAPÍTULO VIII: VACACIONES ANUALES

Art. 36.- A partir del primer año cumplido de trabajo en MEGATALLERES COCHE ROJO, el trabajador tiene derecho a quince días ininterrumpidos de vacaciones anuales pagadas, las que no podrán ser compensadas con dinero a excepción de los días adicionales que a partir del quinto año le corresponde al trabajador según el Art. 69 del Código del Trabajo.

Art. 37.- MEGATALLERES COCHE ROJO, determinará la fecha en que cada trabajador gozará de sus vacaciones, en función de las actividades que éste se encuentre desarrollando. Se considerará como requisito indispensable para que el empleado pueda tomar su período de vacaciones, el que deje concluidas todas las actividades a su cargo.

Art. 38.- En caso de funciones técnicas o de confianza puede negarse al trabajador las vacaciones de un año, para que las goce necesariamente el año próximo.

Art. 39.- El trabajador tiene el derecho de acumular sus vacaciones hasta por dos años a fin de gozarlas en el tercer año.

CAPÍTULO IX: RECLAMOS Y CONSULTAS

Art. 40.- Los trabajadores tienen derecho a ser escuchados en sus reclamos o consultas provenientes de sus actividades y/o responsabilidades laborales.

Art. 41.- Las reclamaciones y consultas deben presentarse a los jefes inmediatos quienes solucionarán en cada caso de acuerdo a la Ley y ciñéndose estrictamente a las disposiciones del presente Reglamento Interno.

CAPÍTULO X: SANCIONES Y TERMINACIÓN DE LA RELACIÓN LABORAL

Art. 42.- De acuerdo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, se aplicará una de las sanciones aquí detalladas; la inobservancia de las prohibiciones y el incumplimiento de las obligaciones aquí previstas se considerarán como faltas sancionadas de acuerdo a su gravedad y/o al perjuicio que hubiera ocasionado a la Compañía en caso de haberlo hecho:

- 1.- Amonestación verbal;
- 2.- Amonestación escrita;
- 3.- Multa de hasta el 10% de la remuneración que percibe el trabajador; y,
- 4.- Terminación del Contrato de Trabajo previo Visto Bueno.

Art. 43.- La aplicación de las sanciones enumeradas en el artículo anterior, siempre que se verifique transgresiones de cualquiera de las disposiciones del presente Reglamento, obedecerán al más alto criterio de justicia, tolerancia y equidad, salvaguardando el respeto jerárquico y la disciplina interna de MEGATALLERES COCHE ROJO

Art. 44.- El Gerente y el Jefe Inmediato pueden imponer cualquiera de las tres primeras sanciones establecidas en el Art. 42 de este Reglamento, previa notificación escrita al trabajador y copia a su carpeta personal.

Art. 45.- La acumulación de hasta tres multas por faltas incurridas por el trabajador, dará lugar a la terminación del Contrato de Trabajo previo Visto Bueno.

Art. 46.- Serán responsables directa y personalmente todos aquellos que en abuso de su autoridad causen daño a MEGATALLERES COCHE ROJO, por la aplicación de las sanciones anotadas.

Art. 47.- MEGATALLERES COCHE ROJO, tiene el derecho y podrá solicitar el Visto Bueno necesario para dar por terminadas las relaciones laborales con el trabajador que ha incurrido en cualquier falta grave señalada en las Políticas Internas de la Empresa, en este Reglamento Interno y a lo dispuesto en el Art. 172 del Código del Trabajo. El Representante Legal de la Compañía es la única persona en capacidad para dar por terminada la relación laboral con cualquier trabajador.

Art. 48.- En caso de desahucio, el trabajador no podrá abandonar su puesto de trabajo hasta que no haya sido aceptada su renuncia por MEGATALLERES COCHE ROJO

CAPÍTULO XI: GASTOS DE VIAJE, ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN

Art. 49.- El trabajador que por orden de la Empresa tuviere que movilizarse fuera del lugar habitual de su trabajo, tendrá derecho a recibir viáticos para cubrir los gastos de viaje.

Art. 50.- Dicho trabajador está obligado a elaborar una cuenta de gastos, adjuntando las respectivas facturas, reintegrando la diferencia o solicitando el reembolso respectivo.

Art. 51.- Si dicho trabajador suspendiese el viaje por calamidad doméstica, fuerza mayor o imposibilidad física está obligado a comunicar a su jefe inmediato superior la razón alegada. Si faltase esta comunicación MEGATALLERES COCHE ROJO, podrá considerar como falta injustificada de asistencia al trabajo. Adicionalmente deberá reintegrar todos los valores no utilizados, con la presentación de un informe.

CAPÍTULO XII: DE LAS OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES

Art. 52.- Son obligaciones de los trabajadores, a más de las constantes en el Art. 45 del Código del Trabajo, y las determinadas por la Ley, el Contrato de Trabajo, y el presente

Reglamento Interno, las que a continuación se enumeran y cuyo incumplimiento serán consideradas como faltas leves, cuando no haya reincidencia:

- a) Cumplir con eficacia, buena voluntad y espíritu de colaboración las labores encomendadas siguiendo obediente y cumplidamente las órdenes emanadas por la Empresa a través de su jefe inmediato superior o su representante.
- b) Respetar a sus superiores y cultivar la más sana armonía con sus compañeros de trabajo durante las horas de labor o fuera de ellas, respetando la dignidad ajena y evitando disgustos, discordias e intrigas entre compañeros.
- c) Observar buena conducta en el trabajo guardando las normas de buena educación y ética entre sí y con sus superiores.
- d) Sujetarse y cumplir fielmente las Leyes Laborales, el Contrato, los Reglamentos Internos de Trabajo y de Seguridad y Salud, las Políticas Internas, el horario y las instrucciones verbales o escritas que reciban de sus superiores inmediatos.
- e) Presentarse al trabajo cuidando de su arreglo personal y usar la ropa de trabajo y equipo de protección acorde a su función y detalladas en la Políticas Internas, en forma permanente mientras preste sus servicios.
- f) Defender los intereses morales y materiales de la Empresa, de los clientes, proveedores y público en general, evitando toda clase de daños y perjuicios y poniendo siempre adelante el prestigio de MEGATALLERES COCHE ROJO
- g) Realizar inventarios de los equipos, útiles de trabajo y más implementos o pertenencias de MEGATALLERES COCHE ROJO, que estén a su cargo, cuando lo ordene un superior jerárquico.
- h) Mantener limpio y ordenado el sitio de trabajo o sala en donde realiza su labor, observando las medidas de higiene y cuidado, precautelatorios de la salud señalados por MEGATALLERES COCHE ROJO, y las que naturalmente influyen en la conservación de la salud.
- i) Cuidar todos los equipos y materiales de MEGATALLERES COCHE ROJO, que estén a su cargo así como las pertenencias de los clientes que les sean confiadas y responder por ellos en caso de pérdida, destrucción o daño, que provenga de negligencia comprobada y no como casos fortuitos o de fuerza mayor.
- j) Someterse a las medidas usuales de higiene, de seguridad y de prevención de accidentes y riesgos del trabajo prescritas por las autoridades del ramo y las que ordene la Empresa.

- k) Ejecutar las labores que le correspondan no debiendo encargar a otra persona la realización del trabajo que le ha sido encomendado ni cambiar de puesto de trabajo, ni alterar las horas de labor o reducirlas o suspender el servicio sin sujetarse a la reglamentación respectiva de horarios establecidos.
- l) Permanecer dentro del área del trabajo durante las horas laborables, salvo el caso de los trabajadores que por su función tengan que concurrir a otras áreas o instalaciones.
- m) Realizar otras tareas que sus superiores les encomienden.
- n) Proporcionar al Departamento de Recursos Humanos los datos requeridos sobre su cambio de domicilio, estado civil, nacimiento de hijos, etc., con la correspondiente justificación cuando fuere del caso.
- o) Hacer uso de las líneas telefónicas de MEGATALLERES COCHE ROJO, para asuntos de trabajo y no abusar de su empleo con fines particulares.
- p) Está prohibido la utilización de teléfonos celulares durante las horas de trabajo, salvo las personas autorizadas para el efecto en razón de sus funciones.
- q) Tratar al público en general y en especial a los clientes de MEGATALLERES COCHE ROJO, con la cortesía del caso, brindándoles además un trato delicado y amable en todo momento, fomentando el progreso de MEGATALLERES COCHE ROJO, y de todos los trabajadores de la misma; si por cualquier circunstancia se suscitare algún incidente con un cliente o proveedor; el trabajador o empleado antes de contradecir llevará el caso a su jefe inmediato superior a fin de que lo resuelva.
- r) Exponer sus quejas o reclamos en forma comedida al jefe superior jerárquico y al Departamento de Recursos Humanos.
- s) Reportar a sus superiores jerárquicos los hechos o circunstancias que causen daño a MEGATALLERES COCHE ROJO, o que afecten o impidan el cumplimiento de sus labores.
- t) Cuidar del mantenimiento de los equipos, suministros y materiales con las cuales labora el trabajador y en caso de pérdida, desperfecto o daño, dar aviso inmediato a su jefe inmediato superior y a la Gerencia.
- u) Asistir a los eventos de capacitación programados por la Compañía dentro de los horarios establecidos para los mismos.
- v) No intervenir ni dirigir actividades políticas, religiosas o de proselitismo dentro de las dependencias de MEGATALLERES COCHE ROJO
- w) No emplear, sin autorización de MEGATALLERES COCHE ROJO, útiles, herramientas, equipos y otros bienes de propiedad de la Empresa; o destinarlos a usos

distintos de los que les son naturales; ni disponer de estos implementos o de materiales o de bienes de MEGATALLERES COCHE ROJO, en cualquier forma, sin perjuicio de que pudiere ser catalogada como una falta grave dependiendo del perjuicio que causare a la Compañía.

- x) Al separarse de la Empresa, el trabajador deberá entregar su puesto y devolver identificaciones, tarjetas de presentación, manuales, uniformes, equipos de protección, documentos y demás implementos de propiedad de MEGATALLERES COCHE ROJO, que se le hayan entregado para el ejercicio de las funciones, a su inmediato superior o al Jefe de Recursos Humanos.

Art. 53.- A más de las prohibiciones establecidas para los trabajadores en el Art. 46 del Código del Trabajo, se suman aquellas contravenciones al presente Reglamento Interno de Trabajo cuyas violaciones constituirán indisciplina, desobediencia o falta grave al mismo y darán derecho a MEGATALLERES COCHE ROJO, a solicitar el Visto Bueno del trabajador de conformidad con lo que establece el Numeral Segundo del Art. 172 del Código del Trabajo:

- a) Concurrir al lugar de trabajo bajo efectos de bebidas alcohólicas aún cuando no se encuentre en estado de embriaguez, o bajo los efectos de estupefacientes o drogas;
- b) Introducir o ingerir bebidas alcohólicas, estupefacientes o drogas durante la jornada de trabajo en las oficinas o en los vehículos de MEGATALLERES COCHE ROJO;
- c) Promover algazaras, reyertas o escándalos en los lugares de trabajo;
- d) Portar armas de cualquier clase en el centro de trabajo, salvo el caso del personal de guardianía o vigilancia y aquel que esté autorizado por escrito;
- e) Agredir o injuriar de manera verbal o escrita a los clientes, proveedores, compañeros de trabajo o superiores jerárquicos;
- f) Causar grave daño a los bienes o pertenencias de MEGATALLERES COCHE ROJO, de los compañeros de trabajo o de los clientes; o ponerlos en grave riesgo;
- g) Hacer afirmaciones o propagar rumores falsos que vayan en detrimento de la Empresa o de alguno de sus personeros o que creen inquietud y malestar en el personal o entre MEGATALLERES COCHE ROJO, y sus clientes;
- h) Desatender o suspender la ejecución de las labores, promover o participar en dichas suspensiones o abandonar el sitio de trabajo sin fundamento legal;
- i) Boicotear o limitar maliciosamente su trabajo o el de los demás con el objeto de perjudicar a la Empresa;

- j) Exigir a los clientes de MEGATALLERES COCHE ROJO, la entrega de dinero, propinas o beneficios por los servicios prestados a ellos;
- k) Tomar o usar arbitrariamente cualquier objeto de propiedad de los clientes, proveedores o compañeros o usar en provecho propio los bienes y servicios destinados exclusivamente al uso de los clientes;
- l) Disponer del dinero recibido de los clientes por las ventas o por el pago de los servicios prestados por MEGATALLERES COCHE ROJO;
- m) Firmar a nombre de MEGATALLERES COCHE ROJO, sin la autorización escrita correspondiente, o utilizar para asuntos personales el nombre de la Compañía o sus papeles, sellos o logotipos;
- n) Hacer competencia a MEGATALLERES COCHE ROJO, o comercializar con sus productos, o prestar asesoría o servicios profesionales a negocios de la misma rama de actividad;
- o) Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude y otros que impliquen comisión de delito o contravención de Policía, reservándose MEGATALLERES COCHE ROJO, el derecho de tomar las acciones laborales, civiles y penales de Ley que considere pertinentes;
- p) Informarse del contenido de comunicaciones o de cualquier otra información confidencial de MEGATALLERES COCHE ROJO, salvo que haya sido autorizado, y en todo caso, bajo obligación de reserva;
- q) Divulgar cualquier dato de carácter reservado de MEGATALLERES COCHE ROJO, sea de carácter técnico, comercial, administrativo o de cualquier índole que hubiere llegado a su conocimiento;
- r) Tener otro empleo en la misma rama de actividad o intervenir, directa o indirectamente en sociedades que tengan negocios del mismo giro con MEGATALLERES COCHE ROJO;
- s) Realizar durante las horas de trabajo, dentro o fuera de MEGATALLERES COCHE ROJO, según el cargo que desempeñe, trabajos para otras personas naturales o jurídicas, sin autorización escrita de su jefe inmediato superior y/o el Jefe de Recursos Humanos;
- t) Acosar a clientes, proveedores o compañeros de trabajo tanto dentro como fuera de las instalaciones de MEGATALLERES COCHE ROJO; y,
- u) Las demás contempladas en el Código del Trabajo.

CAPÍTULO XIII: DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Art. 54.- Los archivos de información, red y computadoras de MEGATALLERES COCHE ROJO, son indispensables para la operación exitosa de la Compañía. La Empresa protegerá estos activos del uso impropio o desautorizado, robo, modificación accidental o desautorizada, divulgación, transferencia o destrucción.

Todo trabajador que tenga o pudiera tener acceso a un sistema o sistemas de computación, programas, datos o información en cualquier medio, tiene la responsabilidad de proteger estos activos y de garantizar la seguridad, confiabilidad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información de la Empresa, de sus clientes y de las actividades que tienen que ver con el procesamiento de esa información, además de cumplir con las leyes de derechos de autor vigentes en el Ecuador y con los acuerdos de licencia para uso de software celebrados por la Empresa con terceros.

Es obligatorio para todo trabajador guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos o servicios en cuya elaboración intervenga directa o indirectamente, o de los que tenga conocimiento por su razón de trabajo o acceso a esta información de conformidad con lo estipulado en el Art. 45, literal h) del Código de Trabajo.

Cada trabajador deberá firmar un compromiso de confidencialidad y responsabilidad sobre el aseguramiento de la información, luego de la inducción recibida para este efecto.

En incumplimiento de las disposiciones previstas en el presente Reglamento, de las leyes o las obligaciones asumidas contractualmente relacionadas con la protección de la información y la propiedad intelectual son causas de acciones disciplinarias que pueden incluir la terminación del contrato previo trámite de visto bueno, según lo dispuesto en el Art. 310 del Código del Trabajo, sin perjuicio de las acciones legales civiles o penales, que por estos hechos correspondan.

CAPÍTULO XIV: OBLIGACIONES DE LA EMPRESA

Art. 55.- Son obligaciones de MEGATALLERES COCHE ROJO, aparte de las establecidas en las Leyes, las siguientes:

- a) Mantener las instalaciones en adecuado estado de funcionamiento, desde el punto de vista higiénico y de salud.
- b) Llevar un registro actualizado en el que consten nombres, edades, datos personales, estado civil, cargas familiares, antigüedad en el servicio, y, en general todo hecho que se relacione con la prestación de labores y actividades de los trabajadores de MEGATALLERES COCHE ROJO
- c) Proporcionar a todos los trabajadores los implementos e instrumentos necesarios para el desempeño de sus funciones, así como implementos de seguridad industrial, si amerita.
- d) Tratar a los empleados o trabajadores con el natural respeto y la consideración que se merecen.
- e) Atender, dentro de las previsiones de la Ley y de este Reglamento los reclamos de los trabajadores.
- f) Facilitar a las autoridades de Trabajo las inspecciones que sean del caso para que constaten el fiel cumplimiento del Código del Trabajo y del presente Reglamento.
- g) Difundir y proporcionar un ejemplar del presente Reglamento Interno de Trabajo a sus trabajadores para asegurar el conocimiento y cumplimiento del mismo.

CAPÍTULO XV: DISPOSICIONES GENERALES

Art. 56.- Tanto MEGATALLERES COCHE ROJO, como los trabajadores, tienen la obligación de sujetarse y respetar las disposiciones constantes en la Ley y en el presente Reglamento Interno de Trabajo. En todo lo que no estuviese prescrito en este Reglamento, las partes se sujetarán a las disposiciones establecidas en el Código del Trabajo.

Art. 57.- Los beneficios voluntarios de carácter transitorio que MEGATALLERES COCHE ROJO, otorgue a sus trabajadores pueden ser rectificadas o suprimidos cuando a juicio de MEGATALLERES COCHE ROJO, hubieren cambiado o desaparecido las circunstancias que determinaron la creación de esos beneficios; por tanto, no se considerarán incorporados

al contrato de trabajo como adicionales ni como derecho adquirido por la costumbre, sino que conservarán su calidad de beneficios o ventajas transitorias, sujetas a posible modificación y suspensiones futuras. En ningún caso estos beneficios voluntarios transitorios podrán ser considerados como derecho adquirido.

Art. 58.-MEGATALLERES COCHE ROJO, se reserva el derecho de reglamentar los servicios de sus departamentos, dictando disposiciones e instrucciones que no se opongan a las leyes del trabajo y al presente instrumento.

Art. 59.- El presente Reglamento de Trabajo entrará en vigencia desde la fecha de aprobación por parte de la Dirección Regional del Trabajo y será exhibido por la MEGATALLERES COCHE ROJO, conforme manda la Ley. Si por razones de cualquier índole fuera necesario introducir reformas al presente Reglamento Interno, éstas se someterán al mismo trámite de aprobación y publicidad.